



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n. ° 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700
CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

RESOLUÇÃO Nº /2021

Regulamenta a Ouvidoria na Câmara Municipal de Indaiatuba e dá outras providências.

JORGE LUIZ LEPINSK, Presidente da Câmara Municipal de Indaiatuba, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei,

FAZ SABER, que a Câmara Municipal aprovou e ele promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica regulamentada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Indaiatuba, vinculada à Diretoria Geral, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Edilidade à sociedade.

Art. 2º É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal.

Art. 3º A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Câmara Municipal de Indaiatuba, e, durante o expediente junto ao Departamento de Protocolo, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Art. 4º Quando a demanda envolver assuntos técnicos e específicos, a Ouvidoria, após a análise do seu teor, a encaminhará ao setor competente, para esclarecimentos a respeito do quanto foi solicitado.

Art. 5º As atribuições da Ouvidoria são:



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

- I- Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;
- II- Organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos e dando conhecimento aos mecanismos de participação social;
- III- Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização, trâmite e prazo de manifestações dirigidas à Ouvidoria;
- IV- Zelar pelo atendimento dos prazos assinalados para apresentação de respostas nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e da Lei de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018);
- V- Fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quanto a forma de acesso das informações disponíveis no site eletrônico da Câmara Municipal e em relação as manifestações que não são de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;
- VI- Responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;
- VII- Auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;
- VIII- Garantir os direitos dos titulares dos dados previstos na Lei Federal nº 13.709/2018;
- IX- Aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências de acordo com o previsto na Lei Federal nº 13.709/2018;
- X- Receber comunicações da Autoridade Nacional e adotar providências;
- XI- Orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- XII- Disponibilizar atendimento presencial ao público relativo ao acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n. ° 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700
CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

XIII- Elaborar relatório mensal dos atendimentos realizados;

XIV- Executar as demais atribuições determinadas pelo Diretor Geral.

Art. 6º O Ouvidor será um servidor designado pelo Presidente ficando responsável pelas atribuições da Ouvidoria que não competem ao encarregado de dados.

§1º Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, será designado substituto.

§2º O ouvidor deverá elaborar um relatório de gestão, nos termos do artigo 15 da Lei 13.460/2017.

Art. 7º As atividades administrativas da Ouvidoria serão desempenhadas pelos servidores da Edilidade.

Art. 8º Compete ao Ouvidor:

I- Examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos departamentos da Câmara Municipal de Indaiatuba;

II- Propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

III- Produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Câmara Municipal de Indaiatuba;

IV- Contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

V- Acompanhar e executar as tarefas relacionadas ao SIC e ao E-SIC, dando o encaminhamento e acompanhamento dos processos nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011) e da Lei de Proteção de Dados (Lei 13.709/2018);

VI- Requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal necessárias para o desenvolvimento de suas atribuições;



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

VII- Receber, autuar e processar, para respostas, os pedidos de acesso às informações encaminhando ao Encarregado quando o pedido for referente ao tratamento de dados pessoais, nos termos da Lei de Proteção de Dados (Lei nº 13.709/2018);

VIII- Elaborar o relatório mensal dos atendimentos realizados;

IX- Executar as demais atribuições determinadas pela Presidência e/ou pela Diretoria Geral;

Art. 9º As solicitações, informações, reclamações ou sugestões efetuadas terão o seguinte procedimento:

I- somente serão processadas as solicitações, informações, reclamações e sugestões cujo pedido estiver devidamente identificado com nome, CPF/CNPJ e endereço eletrônico válido, ou pelo menos, outra forma de contato, endereço residencial, comercial ou telefone para resposta;

II- nas demandas via internet, finalizada a solicitação, o sistema gerará automaticamente um número de protocolo para o interessado poder acompanhar o trâmite e a conclusão de sua solicitação.

III- no atendimento presencial será fornecido o formulário, previsto no ⁴ anexo I, ao interessado que serão protocolados no sistema sendo fornecido o número do protocolo, tão logo seja finalizado;

III- após analisar as solicitações, informações, reclamações e sugestões, havendo necessidade, a Ouvidoria os encaminhará às unidades internas, para a devida instrução, fornecendo, posteriormente, a resposta aos interessados;

IV- as demandas de ordem técnica serão encaminhadas aos setores competentes, para elaboração da resposta que será devolvida para que a Ouvidoria responda os interessados;

V – a Ouvidoria manterá controle de todas as solicitações e respostas efetuadas, sobre os diversos assuntos elencados no ícone Ouvidoria do site da Câmara.



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700

CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

Art. 10º A resposta deverá ser enviada ao interessado no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§1º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§2º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

Art. 11 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilização do agente público.

§1º É vedada a exigência de motivação da solicitação realizada.

§2º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos

Art. 11º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Indaiatuba, aos 10 de maio de 2021, 191º de elevação à categoria de freguesia.

JORGE LUIS LEPINSKI

Presidente

SILENE SILVANA CARVALINI

1ª Secretária

LUIZ CARLOS CHIAPARINE

Vice-Presidente

DR. OTHNIEL HARFUCH

2º Secretário



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA

Rua Humaitá n. ° 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700
CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

ANEXO I

MODELO FORMULÁRIO

<u>Nome:</u>
<u>CPF/CNPJ:</u>
<u>E-mail:</u>
<u>Endereço Residencial:</u> Rua/Av.: Número: Complemento: CEP: Cidade: Estado:
<u>Assunto:</u>
<u>Detalhes:</u>
<u>Assinatura</u>
<u>Data:</u>



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

DEPARTAMENTO JURÍDICO

PALÁCIO VOTURA
Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19)3885-7700
CEP: 13.339-140 - Indaiatuba - SP

JUSTIFICATIVA

Apresentamos, aos nobres colegas, o projeto de Resolução que visa regulamentar a Ouvidoria no âmbito da Câmara de Indaiatuba, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.


A Ouvidoria é um órgão muito importante dentro da Edilidade, pois ele é responsável pelo recebimento das manifestações dos cidadãos para o aperfeiçoamento do controle da aplicação dos recursos públicos, sendo um canal de participação.

É através da ouvidoria que os cidadãos fazem sugestões, reclamações e denúncias sobre os serviços que são prestados.

Hoje o serviço da ouvidoria já existe, mas ele ainda não foi regulamentado, sendo uma exigência do Tribunal de Contas do Estado, conforme relatório do exercício de 2020 a sua regulamentação.

Assim, justamente com o escopo de concretizar as determinações em epígrafe, é que apresentamos o presente projeto aos nobres pares, cuja aprovação se faz necessária.

Câmara Municipal de Indaiatuba, aos 10 de maio de 2021, 191º de elevação à categoria de freguesia.


JORGE LUÍS LEPINSKI
Presidente


LUIZ CARLOS CHIAPARINE
Vice-Presidente


SILENE SILVANA CARVALINI
1ª Secretária


DR. OTHNIEL HARFUCH
2º Secretário