

CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

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

RESOLUÇÃO Nº 104/21

Publicação
26/05/21
Página: 09

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

JORGE LUIS LEPINSK, Presidente da Câmara Municipal, usando as 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.

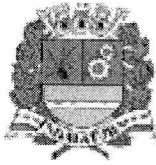
Art. 5º As atribuições da Ouvidoria são:

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);



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

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

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 n° 13.709/2018;

IX - aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências de acordo com o previsto na Lei Federal n° 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 n° 12.527/2011;

XIII - elaborar relatório mensal dos atendimentos realizados;

XIV - executar as demais atribuições determinadas pelo Diretor Geral.

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

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

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

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

Art. 8° Compete ao Ouvidor:

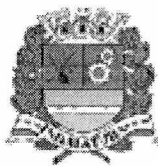
I - examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos departamentos da Câmara Municipal de Indaiatuba;

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);



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

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

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

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 n.º 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 Anexo 1, ao interessado que será protocolado no sistema sendo fornecido o número do protocolo, tão logo seja finalizado;

IV - 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;

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

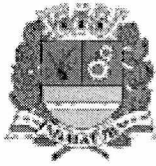
VI - a Ouvidoria manterá controle de todas as solicitações e respostas efetuadas, sobre os diversos assuntos elencados no ícone Ouvidoria do site da Câmara.

Art. 10. 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

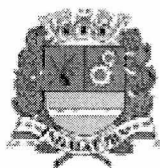
PALÁCIO VOTURA

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

§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. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação retroagindo seus efeitos para o dia 19 de maio de 2021.



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

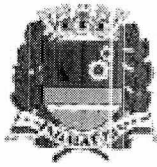
Rua Humaitá n.º 1167 Centro – Fone/Fax: (19) 3885-7700*.

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

PALÁCIO VOTUEA

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

Câmara Municipal de Indaiatuba, aos 25 de maio de 2021, 191º de elevação à categoria de freguesia.

JORGE LUIS LEPINSK
Presidente