



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINÁPOLIS - MT
CNPJ: 33.000.100/0001-77

RESOLUÇÃO Nº 160 DE 16 DE JUNHO DE 2014

**"REGULAMENTA AS ATIVIDADES DA OUVIDORIA
DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINÁPOLIS"**

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Campinápolis, Estado de Mato Grosso, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ela sanciona e promulga a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I

INTRODUÇÃO

Art. 1º. A presente Resolução regulamenta as diretrizes, estratégias, objetivos, responsabilidades e estrutura para o funcionamento e a gestão dos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Campinápolis/MT, serviço posto à disposição da sociedade para que esclareça dúvidas, reclame, denuncie, elogie ou apresente sugestões a respeito da instituição e das atividades por ela desempenhadas.

CAPÍTULO II
DA MISSÃO

Art. 2º. É missão da Ouvidoria da Câmara Municipal de Campinápolis ser um meio permanente de intercomunicação com o cidadão a fim de elevar o seu papel ao de agente participante no processo de aprimoramento dos serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal.

Parágrafo único. A Ouvidoria, ao identificar deficiências, solicitará às unidades envolvidas sua apuração e correção, inclusive das causas que lhes deram origem.



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINÁPOLIS - MT
CNPJ: 33.000.100/0001-77

CAPÍTULO III
DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 3º. A Ouvidoria, unidade autônoma e independente, será dirigida por um servidor efetivo da Câmara Municipal de Campinápolis, denominado e nomeado Ouvidor Geral, nos termos das Resoluções nº 157/2014 e 158/2014.

Art. 4º. A Ouvidoria atenderá aos cidadãos no horário estabelecido pela Administração para funcionamento da Câmara Municipal e disporá de gabinete de trabalho, com área e com material compatível para desenvolvimento de suas atividades.

Art. 5º. O atendimento ao público dar-se-á por meio dos seguintes meios de acesso:

I - telefone ou fac-símile: (66) 3437-1851;

II - endereço eletrônico : ouvidoria@campinapolis.mt.leg.br;

III - rede mundial de computadores, na página virtual www.campinapolis.mt.leg.br/ouvidoria;

IV - atendimento pessoal ou por correspondência endereçada à Ouvidoria da Câmara Municipal de Campinápolis, na Rua Vereador Amélio Ribeiro, nº 860, Centro, em Campinápolis/MT, CEP: 78.630-000;

CAPITULO IV
DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINÁPOLIS - MT
CNPJ: 33.000.100/0001-77

Art. 6º. Compete à Ouvidoria, complementarmente ao disposto no art. 3º da Resolução nº 157/2014:

I - registrar todas as manifestações recebidas da sociedade em geral e de instituições públicas ou privadas, que contenham sugestões, críticas, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informações e/ou esclarecimentos de dúvidas sobre quaisquer atos praticados ou de responsabilidade das unidades integrantes desta Câmara Municipal;

II - analisar e encaminhar à unidade competente e aos agentes públicos envolvidos, quando for o caso, as manifestações recebidas, para providências ou esclarecimentos que se fizerem necessários, objetivando encontrar soluções satisfatórias, ou, ainda, submetê-las à Presidência da Casa quando necessitarem de deliberação superior;

III - responder às manifestações no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

IV - manter o interessado sempre informado quanto às providências ou soluções efetivamente tomadas em relação ao seu reclamo;

V - reduzir a termo todas as manifestações recebidas pela via telefônica, mantendo organizado e atualizado o arquivo de documentos que lhe forem enviados;

VI - realizar, em parceria ou não, ações destinadas ao esclarecimento dos direitos e deveres do cidadão jurisdicionado, incentivando a participação



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINÁPOLIS - MT
CNPJ: 33.000.100/0001-77

popular e promovendo, internamente, a cultura da instituição voltada para os interesses e as necessidades dos usuários;

VII - manter e garantir, conforme o caso, o sigilo da fonte das denúncias, queixas e sugestões;

VIII - criar um processo permanente de divulgação do serviço da Ouvidoria junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados.

IX - sugerir à Presidência do Poder Legislativo Municipal a implementação, após estudos, de políticas administrativas objetivando o aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pelas mais diversas unidades da instituição, com base nas reclamações, denúncias e sugestões recebidas;

X - apresentar ao Presidente da Câmara Municipal relatório trimestral de suas atividades, com dados estatísticos sobre as manifestações recebidas;

XI - anexar ao relatório sugestões para a melhoria dos serviços prestados;

Art. 7º. São atribuições do Ouvidor:

I - promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Câmara Municipal de Campinápolis;

II - preservar os direitos do cidadão, em particular dos usuários dos serviços da instituição que solicitem o auxílio da Ouvidoria;



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINÁPOLIS - MT
CNPJ: 33.000.100/0001-77

III - averiguar as queixas e denúncias dos cidadãos contra o mau atendimento, abusos e erros de seus membros e servidores e propor as soluções e a eliminação das causas, se procedentes;

IV - encaminhar as reclamações dos servidores da instituição, acompanhando a sua solução;

V - sugerir os procedimentos compatíveis quando, no exercício de seu mister, receber denúncias ou detectar irregularidades que devam ser apropriadamente investigadas.

VI - analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;

VII - esclarecer dúvidas dos cidadãos acerca dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Campinápolis;

VIII - fazer publicar, na intranet, internet e/ou outros meios de divulgação disponíveis neste Regional, relatórios estatísticos e quaisquer outros assuntos, em promoção aos direitos à informação e à transparência administrativa.

IX - propor alterações necessárias ao presente Regulamento.

ij

VR



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINÁPOLIS - MT
CNPJ: 33.000.100/0001-77

CAPITULO V
DO FLUXO DE INFORMAÇÕES

Art. 8. As rotinas de atendimento, desde o primeiro contato até a finalização do processo, seguirão o seguinte modelo básico:

I - ao ser acionada a Ouvidoria, o Ouvidor transcreve a manifestação conforme procedimento interno, especificando, obrigatoriamente, data e hora, e, preferencialmente, nome, endereço, telefone para contato, caso não tenha solicitado anonimato, além de outros dados que se fizerem necessários;

II - a ocorrência será classificada por tipo (informação, reclamação, sugestão, elogio, denúncia ou outros), relacionamento do manifestante com o Poder Legislativo (cidadão, servidor, Agente político, instituição pública ou privada, etc), objeto (o assunto a que se refere a ocorrência) e unidade envolvida (Secretaria, Assessoria, Plenário, etc);

III - o prazo definido pelo Ouvidor para resposta da manifestação deverá ser informado ao usuário, esclarecendo-lhe o procedimento que será seguido;

IV - O Ouvidor, ao receber a manifestação, notificará, em até 10 (dez) dias úteis o setor responsável e/ou às pessoas do Quadro de Pessoal da Câmara Municipal envolvidas dando-lhes ciência do ato ou solicitando informações necessárias;

V - As solicitações de esclarecimentos da Ouvidoria deverão ser respondidas no prazo de 10 (dez) dias úteis.



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINÁPOLIS - MT
CNPJ: 33.000.100/0001-77

VI - os encaminhamentos internos das ocorrências serão feitos preferencialmente por meio eletrônico, mas poderão ser formalizados, por escrito, a critério do Ouvidor;

VII - não sendo satisfatórias as explicações, a Ouvidoria renovará o pedido de esclarecimentos, os quais deverão ser fornecidos no prazo de 48 horas;

VIII - Recebidas as informações o Ouvidor, em 05 (cinco) dias úteis, elaborará um Parecer opinativo, declarando se entende pela procedência ou improcedência das manifestações, a existência ou inexistência de indícios que devam ser apurados, sugerindo melhorias e adequações em atividades desenvolvidas pelo Poder Legislativo, esclarecendo dúvidas apontadas, ou quaisquer outras deliberações que entender pertinente;

IX - Com exceção ao inciso X da presente Resolução, após a emissão do Parecer, o Ouvidor o encaminhará à Presidência desta Casa de Leis, que, em 05 (cinco) dias úteis, o acolherá ou não, determinando as medidas que deverão ser adotadas, administrativas ou judiciais, sendo que decisões contrárias ao Parecer da Ouvidoria ou pelo não recebimento da manifestação apresentada, a critério do Ouvidor, poderão ser encaminhadas e apreciadas pelo Plenário, nos termos do artigo 13 desta Resolução.

X - No caso de Denúncia sobre irregularidades administrativas formulada contra algum setor, servidor ou Agente político da Câmara Municipal de Campinápolis, ou qualquer agente público e/ou político da Prefeitura Municipal, em razão do poder fiscalizatório do Poder Legislativo, o Ouvidor, após a emissão do Parecer, a encaminhará ao Presidente da Câmara



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINÁPOLIS - MT
CNPJ: 33.000.100/0001-77

Municipal, que deverá adotar, conforme o caso, isolada, cumulativa ou sucessivamente, as seguintes providências:

- a) Instaurar sindicância;
- b) Instaurar procedimento administrativo;
- c) Adotar as providências descritas no art. 31, XVII e nos arts. 49 a 52, todos do Regimento Interno da Câmara Municipal;
- d) Adotar os procedimentos do Decreto Lei nº 201/67 .

XI – Findo todo o procedimento de competência da Ouvidoria, o manifestante deverá ser contatado e informado das providências e suas conclusões, e verificará o grau de satisfação com relação à solução encaminhada.

§ único. Caso o manifestante opte pelo anonimato, não fornecendo seus dados para contato, não haverá necessidade de encaminhar resposta.

Art. 9. Será garantido o sigilo, quanto à autoria da manifestação, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária, a critério do Ouvidor.

Parágrafo único. Os servidores que tenham acesso às manifestações recebidas pela Ouvidoria zelarão pelo sigilo das informações nelas constantes, podendo ser responsabilizados pelas eventuais faltas, nos termos do Estatuto dos Servidores do Município de Campinápolis.



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINÁPOLIS - MT
CNPJ: 33.000.100/0001-77

CAPITULO VI
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 10. Para o completo êxito da sua missão, as ações da Ouvidoria contarão com a integração participativa e construtiva de todas as unidades da Câmara Municipal de Campinápolis.

Art. 11. Todos os servidores responsáveis pelas unidades integrantes da Câmara Municipal de Campinápolis e, em especial, os que exercem função de confiança, sempre que solicitados, prestarão apoio e esclarecimentos técnicos necessários às atividades da Ouvidoria, devendo:

- I - garantir livre acesso às informações;
- II - encaminhar à Ouvidoria, no prazo inserto no art. 8, V, deste Regulamento, resposta clara, informando as providências adotadas para a solução do problema que for detectado;

Art. 12. Não se obtendo da unidade judiciária ou administrativa responsável resposta justificada para o questionamento enviado pela Ouvidoria, o fato será comunicado ao Presidente da Câmara Municipal para as providências cabíveis.

Art. 13. Os Pareceres opinativos e as manifestações dos usuários que não forem acolhidas pela Presidência da Câmara Municipal poderão ser remetidas, se assim entender o Ouvidor, à apreciação do Plenário.

Art. 14. As estratégias de divulgação externa da Ouvidoria devem ser formuladas pela Assessoria de Imprensa e Relações Públicas de acordo com os estudos técnicos do setor e atendendo as orientações do Ouvidor.




PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINÁPOLIS - MT
CNPJ: 33.000.100/0001-77

Art. 15. Os casos omissos neste Regulamento serão resolvidos pelo Ouvidor, ressalvada a competência do Plenário.

Art. 16. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas disposições em contrário.

MESA DIRETORA DA CAMARA MUNICIPAL
Campinópolis- 16 Junho de 2014



EDSON INACIO TOMÉ
Presidente



CELTOMAR PIABA BENTO
1º Secretário



ROMILDO CHEREDA EPRAN
2º Secretária