



CÂMARA MUNICIPAL DE **PRIMAVERA DO LESTE**

O Legislativo mais perto de você!

Câmara Municipal	Pva do Leste-MT
Fl. nº	Rub
028	<i>[assinatura]</i>

RESOLUÇÃO Nº 025 de 19 de Outubro de 2015

Regulamenta a Lei Municipal nº 1.457, de 9 de julho de 2014, que cria a Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Primavera do Leste.

A CAMARA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DO LESTE, ESTADO DE MATO GROSSO APROVOU E O PRESIDENTE PROMULGA A SEGUINTE RESOLUÇÃO:

Art. 1º - Esta resolução disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Primavera do Leste.

SEÇÃO I DA COMPETÊNCIA

Art. 2º - Compete a Ouvidoria:

I – receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis da Câmara Municipal de Primavera do Leste.

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades do Poder Legislativo;



CÂMARA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DO LESTE

O Legislativo mais perto de você!

Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl n°	Rub
029	

III - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pela a Presidência da Câmara Municipal, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V - elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Poder Legislativo, junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante o Poder Legislativo;

VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

Art. 3º - O Ouvidor tem amplos poderes para diligenciar junto às unidades administrativas competentes da Câmara Municipal, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso II, do artigo 2º desta Resolução, devendo as informações por ele solicitadas, serem prestadas em quinze dias, sob pena de responsabilidade do servidor faltoso.

Parágrafo Único - A intervenção do Ouvidor não suspenderá ou interromperá quaisquer prazos administrativos.



CÂMARA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DO LESTE

O Legislativo mais perto de você!

Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl n°	Rub
030	

SEÇÃO II DO ACESSO AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 4º - Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente, por telefone, internet, carta, etc., cabendo aos agentes da Ouvidoria efetuarem os registros por meio eletrônico ou manual.

Art. 5º - As denúncias deverão ser encaminhadas diretamente ao Ouvidor da Câmara Municipal ou ao funcionário da Ouvidoria por ele designado, para que sejam tomadas as providências necessárias.

SEÇÃO III DO TRATAMENTO DAS OCORRÊNCIAS

Art. 6º - Recebidas as ocorrências o Ouvidor as selecionará e as encaminhará ao Diretor Geral, com cópia ao Presidente da Câmara e/ou as demais autoridades as informações recebidas ou geradas no âmbito da Ouvidoria, bem como autorizar a abertura de procedimentos para apuração dos fatos que chegarem ao seu conhecimento.

Art. 7º - Caberão as autoridades:

- a) no caso de denúncias e reclamações: checar a veracidade dos fatos e suas circunstâncias, levando-os ao conhecimento da autoridade competente para corrigi-los;
- b) no caso de sugestões: encaminhá-las às autoridades competentes para estudo ou justificação da impossibilidade de sua adoção;
- c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
- d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, levando-os ao conhecimento das autoridades responsáveis pelos serviços elogiados.



CÂMARA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DO LESTE

O Legislativo mais perto de você!

Câmara Municipal Primavera do Leste-MT	
Fl. n°	Rub.
031	

Art. 8º - O documento que gerar o registro de qualquer ocorrência será arquivado em pasta individual, numerada e rubricada pelo servidor responsável e permanecerá em escaninho próprio até o desfecho final, com ou sem resposta ao munícipe.

Parágrafo Único - Sempre que a ocorrência contiver identificação completa do reclamante a Ouvidoria deverá realizar a notificação do seu desfecho final, procedendo-se em seguida ao arquivamento do feito.

SEÇÃO IV DAS DILIGÊNCIAS

Art. 9º - Sempre que seja necessário e imprescindível à solução da ocorrência, servidor ou servidores da Ouvidoria poderão efetuar diligências externas, tais como visitas, vistorias, pesquisas, análises, etc., e da diligência efetuada fará, obrigatoriamente, relatório circunstanciado.

Art. 10 - Em repartições públicas municipais os agentes em diligências deverão sempre se apresentar ao respectivo Secretário ou ao Chefe de Divisão ou Departamento ou na falta destes, ao responsável pela Unidade, identificando-se e informando o motivo de sua presença, para que em conjunto possa desempenhar a tarefa a que tenha sido designado.

SEÇÃO V DO SISTEMA INFORMATIZADO

Art. 11 - A Ouvidoria adotará sistema informatizado no prazo de 90 (noventa) dias, a conta da publicação desta norma, para o recebimento e acompanhamento de ocorrências, com terminais de acesso que operarão em rede com acesso controlado mediante uso de senha própria.



CÂMARA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DO LESTE

O Legislativo mais perto de você!

Câmara Municipal Primavera do Leste-MT	
Fl n°	Rub
032	

Art. 12 - Todas as ocorrências registradas serão submetidas à apreciação do Ouvidor que deliberará sobre as providências cabíveis à espécie.

SEÇÃO VI PEDIDOS DE INFORMAÇÕES, PRAZOS E COBRANÇA DE RESPOSTAS

Art. 13 - Sempre que a Ouvidoria tratar com os demais órgãos municipais, enviará pedidos de explicações, documentos etc., assinalando o prazo de resposta em até 15 (quinze) dias.

§ 1º - Ultrapassado o prazo estabelecido no caput deste artigo, será feita cobrança de resposta, sempre por escrito, por meio de Comunicação Interna.

§ 2º - Não sendo atendido o pedido injustificadamente, o mesmo será encaminhado ao superior hierárquico, do servidor responsável pelo não atendimento e, caso este também deixe de atender no prazo assinalado no caput deste artigo, o Ouvidor Geral encaminhará comunicação do fato, ao Presidente da Câmara Municipal.

SEÇÃO VII DAS COMUNICAÇÕES AO PRESIDENTE DO LEGISLATIVO

Art. 14 - Trimestralmente o Ouvidor encaminhará ao Presidente da Câmara Municipal, relatório circunstanciado das ocorrências abertas e encerradas no período.

Art. 15 - Quando se tratar de fato que configurar infrações disciplinares, civis ou penais, o Ouvidor Geral enviará ao Presidente da Câmara Municipal a pasta contendo os documentos, diligências e conclusão, para conhecimento e deliberação.



CÂMARA MUNICIPAL DE **PRIMAVERA DO LESTE**

O Legislativo mais perto de você!

Câmara Municipal Primavera do Leste MT	
Fl n°	Rub.
033	

SEÇÃO VIII DA INFORMAÇÃO AO MUNÍCIPE

Art. 16 - Todo cidadão que procurar a Ouvidoria deverá obter uma resposta, no prazo máximo de até 15 (quinze) dias.

Art. 17 - As respostas deverão ser protocolizadas.

Art. 18 - Quando o assunto for de menor complexidade a resposta poderá ser dada por telefone, mas antes de relatar qualquer dado sobre o assunto indagado, o agente da Ouvidoria deverá obter a qualificação completa do solicitante, para certificar-se de que está falando com a mesma pessoa que fez a reclamação, resguardando-se dessa forma o sigilo, nos termos do artigo 5º, inciso X, Constituição Federal.

Art. 19 - As respostas também poderão ser enviadas por e-mail, valendo, nestes casos, os controles próprios de confirmação de envio e recebimento dos mesmos.

Art. 20 - Após o encerramento das ocorrências o Ouvidor dará por encerrado o processo, devendo toda documentação ser arquivada.

SEÇÃO IX DA DIVULGAÇÃO DE ATIVIDADES E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS DA DIVULGAÇÃO

Art. 21 - A Ouvidoria divulgará, os dados gerais dos atendimentos prestados no sítio eletrônico da Câmara Municipal.

Art. 22 - A divulgação abrangerá os seguintes dados gerais:



CÂMARA MUNICIPAL DE PRIMAVERA DO LESTE

O Legislativo mais perto de você!

Câmara Municipal Pva do Leste-MT	
Fl n°	Rub:
034	

I – o número total das demandas recebidas no mês e o acumulado dos meses antecedentes;

II – o movimento das demandas recebidas por mês e acumulado, com o número de solicitações registradas;

III – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;

IV – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone, fax e carta;

V – os encaminhamentos adotados.

Art. 23 – A presente Resolução, entrará em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Primavera do Leste – MT.,
Em 19 de Outubro de 2015.


Ver. JOSAFÁ MARTINS BARBOZA
Presidente da Mesa Diretora