



Câmara Municipal de Neves Paulista

Rua Benjamim Constant, 866 - Centro - CEP 15120-000 - Fone: (17) 3271-1482

Neves Paulista - Estado de São Paulo - CNPJ (MF): 51.847.481/0001-06

www.camaranevespaulista.sp.gov.br

RESOLUÇÃO Nº 003/2023,

17 de abril de 2023

“Regulamenta o Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, instituindo a Ouvidoria da Câmara Municipal de Neves Paulista/SP, e dá outras providências.”

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo, nos termos do artigo 27, IV da Lei Orgânica do Município e artigo 297, III do Regimento Interno desta edilidade, a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta Resolução institui a Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Neves Paulista, regulamentando o Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, adequada às especificidades municipais.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO

Seção I

Das Atribuições e Objetivos



Câmara Municipal de Neves Paulista

Rua Benjamim Constant, 866 - Centro - CEP 15120-000 - Fone: (17) 3271-1482

Neves Paulista - Estado de São Paulo - CNPJ (MF): 51.847.481/0001-06

www.camaranevespaulista.sp.gov.br

Art. 2º - A Ouvidoria da Câmara Municipal de Neves Paulista se presta a servir de canal de comunicação entre os usuários e a Edilidade, proporcionando aos cidadãos livre acesso para apresentar reclamações, denúncias ou sugestões relativas à qualidade e prestação de serviços administrativos no âmbito do Poder Legislativo municipal, presencial ou eletronicamente.

Parágrafo único: São atribuições precípua da Ouvidoria da Câmara Municipal:

I - promover a participação do usuário nos trabalhos do Poder Legislativo Nevensense, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar e propor formas de aperfeiçoamento na prestação dos serviços pelo Poder Legislativo Nevensense, visando a garantir a sua efetividade;

III - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios aplicáveis à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos do Poder Legislativo Nevensense;

IV - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da legislação aplicável;

V - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o Poder Legislativo Nevensense;

VI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Poder Legislativo Nevensense.

Art. 3º - Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, presencialmente e pela plataforma disponibilizada no Portal da Transparência, as manifestações encaminhadas pelos usuários;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 4º - O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 3º deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;



Câmara Municipal de Neves Paulista

Rua Benjamim Constant, 866 - Centro - CEP 15120-000 - Fone: (17) 3271-1482

Neves Paulista - Estado de São Paulo - CNPJ (MF): 51.847.481/0001-06

www.camaranevespaulista.sp.gov.br

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas nas soluções apresentadas.

Parágrafo único: O relatório de gestão será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal e disponibilizado integralmente no sítio oficial do Poder Legislativo Municipal, para conhecimento por parte da população em geral.

Seção II

Da Estrutura da Ouvidoria

Art. 5º - A Ouvidoria é composta de um Ouvidor designado pela Presidência da Câmara, devendo ser observados, cumulativamente, os seguintes requisitos:

I - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;

II - não possuir antecedentes criminais;

III - ser servidor ocupante de cargo de provimento efetivo na Câmara Municipal de Neves Paulista.

Art. 6º - O Ouvidor será designado para o exercício da função pelo período fixo de 1 (um) ano, com possibilidade de reconduções por igual período.

Parágrafo único: O Ouvidor somente poderá ser destituído antes do final do interstício previsto no caput por iniciativa do Presidente da Câmara, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício da função, devidamente comprovada em procedimento próprio.

Art. 7º - O Ouvidor, no exercício de suas funções, poderá:

I - solicitar informações ou cópia de documentos a qualquer setor ou servidor do Poder Legislativo;

II - ter vista de todos os documentos produzidos, armazenados ou sob a guarda do Poder Legislativo, cujo acesso seja necessário ao desempenho de suas atribuições;

III - requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis;

IV - requerer, de outros setores do Poder Legislativo, apoios físico, humano, técnico e administrativo necessários ao bom desempenho de suas atividades.



Câmara Municipal de Neves Paulista

Rua Benjamim Constant, 866 - Centro - CEP 15120-000 - Fone: (17) 3271-1482

Neves Paulista - Estado de São Paulo - CNPJ (MF): 51.847.481/0001-06

www.camaranevespaulista.sp.gov.br

Parágrafo único: A recusa ou demora injustificada no atendimento às solicitações ou na adoção de providências requeridas pela Ouvidoria serão consideradas, infrações administrativas, que deverão ser apenadas segundo os critérios estabelecidos no Regimento Interno da Câmara Municipal e na Lei Orgânica Municipal.

Seção III

Do Protocolo de Manifestações

Art. 8º - Qualquer usuário, pessoa natural ou jurídica, poderá formular manifestação atinente ao funcionamento administrativo da Câmara Municipal perante a Ouvidoria.

§1º - A manifestação poderá ser apresentada em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico, ou por correspondência eletrônica ou física, desde que atendidos os requisitos do art.9º.

§2º - No caso de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

Art. 9º - A manifestação válida deverá conter:

- I - nome e data de nascimento do usuário ou seu representante legal;
- II - número de Cadastro de Pessoa Física ou de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;
- III - especificação, de forma clara e precisa, da manifestação;
- IV - endereço físico ou eletrônico do usuário, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

§1º - À identificação do usuário se aplica a proteção de informações pessoais prevista na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§3º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público recusante.



Câmara Municipal de Neves Paulista

Rua Benjamim Constant, 866 - Centro - CEP 15120-000 - Fone: (17) 3271-1482

Neves Paulista - Estado de São Paulo - CNPJ (MF): 51.847.481/0001-06

www.camaranevespaulista.sp.gov.br

Art. 10 - A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30(trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único: Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Câmara Municipal, devendo as solicitações ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11 - Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único: A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12 - Aplicam-se à Ouvidoria, no que couberem, as disposições atinentes à regulamentação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal.

Art. 13 - Todas as iniciativas sugeridas ou implementadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Neves Paulista serão de domínio público, ressalvados os casos estabelecidos em lei.

Art. 14 - As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta de verba própria do Poder Legislativo Municipal, suplementadas, se necessário.

Art. 15 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões "Vereador José Benedito Fernandes", 17 de abril de 2023.



Câmara Municipal de Neves Paulista

Rua Benjamim Constant, 866 - Centro - CEP 15120-000 - Fone: (17) 3271-1482

Neves Paulista - Estado de São Paulo - CNPJ (MF): 51.847.481/0001-06

www.camaranevespaulista.sp.gov.br

LUIS CARLOS DE SOUZA

Presidente