



# Câmara Municipal de Aparecida d'Oeste-SP

CNPJ 51.845.386/0001-73

**FONE-FAX: (0xx17) 3635-1342**

Rua José Thomaz, 608 – Centro – CEP 15735-000

[e-mail: contato@cmaparecidadoeste.sp.gov.br](mailto:contato@cmaparecidadoeste.sp.gov.br)

## Resolução 002/2021

**“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA PARLAMENTAR DA CÂMARA MUNICIPAL DE APARECIDA D'OESTE – SÃO PAULO - E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”**

**A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL** de Aparecida D'oeste – São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal (art. 99, I) e, de acordo com o inciso I do artigo 33 do Regimento Interno, faz saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e ela promulga a seguinte **RESOLUÇÃO**:

Art.1º A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste é criada e organizada nos termos desta Resolução, tendo seu funcionamento vinculado a sua Presidência.

Art. 2º A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Parlamentar:

I - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal de Aparecida D'oeste, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa do usuário;

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, perante a Câmara Municipal de Aparecida D'oeste;



## **Câmara Municipal de Aparecida d'Oeste-SP**

CNPJ 51.845.386/0001-73

**FONE-FAX: (0xx17) 3635-1342**

Rua José Thomaz, 608 – Centro – CEP 15735-000

[e-mail: contato@cmaparecideoeste.sp.gov.br](mailto:contato@cmaparecideoeste.sp.gov.br)

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Aparecida D'oeste, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

Art. 4º Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:

I – receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

II - disponibilizar as informações de interesse público;

III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

V - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;



## **Câmara Municipal de Aparecida d'Oeste-SP**

CNPJ 51.845.386/0001-73

**FONE-FAX: (0xx17) 3635-1342**

Rua José Thomaz, 608 – Centro – CEP 15735-000

[e-mail: contato@cmaparecideoeste.sp.gov.br](mailto:contato@cmaparecideoeste.sp.gov.br)

VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

XI - informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;

XII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XIII - auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XIV - auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

XV - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal de Aparecida D'oeste;

XVI - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal de Aparecida D'oeste, as mudanças por ela aspiradas.

§ 1º - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º - Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste;



## **Câmara Municipal de Aparecida d'Oeste-SP**

CNPJ 51.845.386/0001-73

**FONE-FAX: (0xx17) 3635-1342**

Rua José Thomaz, 608 – Centro – CEP 15735-000

[e-mail: contato@cmaparecidadoeste.sp.gov.br](mailto:contato@cmaparecidadoeste.sp.gov.br)

§ 3º- É responsabilidade da Ouvidoria Parlamentar:

I - elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;

II – realizar a avaliação continuada dos serviços públicos da Câmara Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 5º. A Ouvidoria Parlamentar será composta por servidor designado para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, sob a coordenação de um Ouvidor-Geral, que será o Primeiro Secretário da Mesa diretora da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste com o mandato de um ano.

§ 1º - O Presidente da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste poderá designar um vereador como Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

§ 2º - O servidor designado na forma do caput deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pelo Ouvidor-Geral, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

§ 3º - Não poderá ser escolhido para exercer as atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha sido, nos últimos cinco anos:

I - responsabilizado por atos julgados irregulares, pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II - punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III - condenado em processo criminal:



## **Câmara Municipal de Aparecida d'Oeste-SP**

CNPJ 51.845.386/0001-73

**FONE-FAX: (0xx17) 3635-1342**

Rua José Thomaz, 608 – Centro – CEP 15735-000

[e-mail: contato@cmaparecidadoeste.sp.gov.br](mailto:contato@cmaparecidadoeste.sp.gov.br)

- a) por crime contra o Patrimônio;
- b) por crime contra a Administração Pública;
- c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional;
- d) por prática de ato de improbidade administrativa.

§ 4º. O servidor integrante da Ouvidoria que vier a ter, contra si, a aplicabilidade de qualquer das penalidades previstas no § 3º ficará automaticamente destituído da função.

Art. 6º. O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I – requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste;

II – solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste;

§1º - Os órgãos internos da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste terão prazo de até vinte dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º - O não cumprimento do prazo previsto no § 1º deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste.

Art. 7º. São atribuições exclusivas do Ouvidor-Geral:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;



## **Câmara Municipal de Aparecida d'Oeste-SP**

CNPJ 51.845.386/0001-73

**FONE-FAX: (0xx17) 3635-1342**

Rua José Thomaz, 608 - Centro - CEP 15735-000

[e-mail: contato@cmaparecidedoeste.sp.gov.br](mailto:contato@cmaparecidedoeste.sp.gov.br)

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar à Presidência da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar relatório trimestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - propor ao Presidente da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

XI - propor ao Presidente da Câmara a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

Parágrafo único Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após do exercício da sua função.



## **Câmara Municipal de Aparecida d'Oeste-SP**

CNPJ 51.845.386/0001-73

**FONE-FAX: (0xx17) 3635-1342**

Rua José Thomaz, 608 – Centro – CEP 15735-000

[e-mail: contato@cmaparecidoeste.sp.gov.br](mailto:contato@cmaparecidoeste.sp.gov.br)

Art. 8º. A Câmara Municipal de Aparecida D'oeste garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste, na *internet*, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - telefone;

III - serviço de atendimento pessoal;

IV- recebimento de manifestações, por meio de correio, fax ou outro meio identificado para esse fim.

§ 1º - A manifestação será dirigida à Ouvidoria Parlamentar e conterá a identificação do requerente;

§ 2º - A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º - São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º - A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º - No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria Parlamentar, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º - Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e sigredo do Ouvidor-Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara Municipal, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.

§ 7º - Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.



## **Câmara Municipal de Aparecida d'Oeste-SP**

CNPJ 51.845.386/0001-73

**FONE-FAX: (0xx17) 3635-1342**

Rua José Thomaz, 608 – Centro – CEP 15735-000

[e-mail: contato@cmaparecideoeste.sp.gov.br](mailto:contato@cmaparecideoeste.sp.gov.br)

§ 8º - É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

§ 9º - A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor-Geral, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria Parlamentar, para encaminhamento à Presidência e respectiva divulgação, até o dia 15 de janeiro do ano subsequente.

Art. 9º. A Ouvidoria Parlamentar receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

Parágrafo único. Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor-Geral deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria Parlamentar, junto ao *site* da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste.

Art. 10. A Presidência da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio logístico, tecnológico e administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 11. A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução, por meio de resolução de mesa, com base no Regimento Interno.

Art. 12. Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, serão observadas:

I – a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II – a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

III – o Regimento Interno da Câmara Municipal de Aparecida D'oeste.

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.





## **Câmara Municipal de Aparecida d'Oeste-SP**

CNPJ 51.845.386/0001-73

**FONE-FAX: (0xx17) 3635-1342**

Rua José Thomaz, 608 – Centro – CEP 15735-000

[e-mail: contato@cmaparecidedoeste.sp.gov.br](mailto:contato@cmaparecidedoeste.sp.gov.br)

**MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE APARECIDA D'OESTE  
14 de outubro de 2021.**

**FABIO MARCELINO RODRIGUES  
PRESIDENTE**

**MARIO RICARDO ROSSI  
PRIMEIRO SECRETÁRIO**

Registre-se e publique-se