



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Sala da Presidência "*João Francisco da Cunha Franco*"
Fone/Fax: (55) 3282 1328 ou 3282 1010 - Cx. Postal 34 - Lavras do Sul/RS
e-mails: *presidenciavcl@farrapo.com.br* ou *presidenciavcl@hotmail.com*

RESOLUÇÃO Nº 8, DE 2 DE NOVEMBRO DE 2019

Cria Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Lavras do Sul e dispõe sobre sua estrutura e funcionamento.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE LAVRAS DO SUL, no de suas atribuições legais, de acordo com o a alínea "i", do inciso III, do art. 34 do Regimento Interno da Câmara de Vereadores, combinado com o inciso II do art. 80 da Lei Orgânica do Município, após ter sido aprovado em Plenário, promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de lavras do Sul, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionadas às suas atribuições e competência.

Art. 2º Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Lavras do Sul:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigida à Câmara Municipal;

II - organizar os canais de acesso do cidadão a Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigida a Ouvidoria;

IV - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

V - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

Art. 3º A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Mesa Diretora, será dirigida por um Ouvidor, designado pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os servidores efetivos da Casa.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Sala da Presidência "*João Francisco da Cunha Franco*"
Fone/Fax: (55) 3282 1328 ou 3282 1010 - Cx. Postal 34 - Lavras do Sul/RS
e-mails: *presidenciavvl@farrapo.com.br* ou *presidenciavvl@hotmail.com*

Art. 4 A Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Lavras do Sul é composta pelo Chefe de Ouvidoria e pelo Assessor da Ouvidoria, designado pelo Presidente da Câmara de Vereadores dentre os servidores da Casa, pelo cargo de 02 (dois) anos, que auxiliarão o Ouvidor nas decisões.

Art. 5º O Setor de Ouvidoria da Câmara, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações ou cópias de documentos a quaisquer setores ou servidores da Câmara de Vereadores de Lavras do Sul;

II - solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara de Vereadores de Lavras do Sul.

§ 1º As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de 30 (trinta) dias úteis para responder as solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado, por igual período, em função da complexidade do assunto.

§ 2º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 6º São atribuições do Ouvidor:

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

II - remeter para a Mesa Diretora a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidades e os abusos de poder constatados na Câmara Municipal;

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

IV - arquivar, de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deva ser respondida;

V- manter sigilo 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 a Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos as autoridades competentes;

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



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Sala da Presidência "João Francisco da Cunha Franco"
Fone/Fax: (55) 3282 1328 ou 3282 1010 - Cx. Postal 34 - Lavras do Sul/RS
e-mails: presidenciacvl@farrapo.com.br ou presidenciacvl@hotmail.com

IX - elaborar relatório de gestão anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Presidente da Casa, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

XI - propor à Mesa Diretora a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria;

XII organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso IX do caput, que será publicado no mês de fevereiro de cada ano, deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - A providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 7º A Câmara de Vereadores de Lavras do Sul garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - Formulário eletrônico específico para o registro de manifestações, disponibilizado no site da Câmara de Vereadores;

II - serviço de atendimento pessoal, disponibilizando formulário escrito para manifestação;

III- exposição oral perante o Chefe de Ouvidoria ou o Assessor da Ouvidoria que a reduzir a termo, em caso de pessoas com dificuldades na escrita;

IV atendimento via telefone, em que a manifestação será reduzida a termo pelo Chefe ou Assessor da Ouvidoria, através do telefone 08006452501;

§1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria da Câmara de Vereadores e conterà a identificação do requerente.

§2º A identificação do requerente não conterà exigência que inviabilize sua manifestação.

§3º Quando do recebimento da demanda, será gerado um numero de protocolo ao requerente, para acompanhamento.

§4º Comprovada a má-fé na denúncia ou reclamação, o Chefe de Ouvidoria comunicará a Mesa Diretora e tomará as providências legais.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Sala da Presidência "*João Francisco da Cunha Franco*"
Fone/Fax: (55) 3282 1328 ou 3282 1010 - Cx. Postal 34 - Lavras do Sul/RS
e-mails: presidenciacvl@farrapo.com.br ou presidenciacvl@hotmail.com

Art. 8º A Ouvidoria encaminhar resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no "caput" poderá ser prorrogado, por qual período, de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação antes do encerramento do período.

Art. 9º Câmara Municipal dever colocar a disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação de manifestações dirigidas à Ouvidoria.

Art. 10. A Mesa Diretora deverá dar ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades, por todos os veículos de comunicação existentes ou utilizados pela Casa, em especial através da:

- I - divulgação e orientação completa acerca de sua finalidade e forma de utilização;
- II - manutenção de link exclusivo da Ouvidoria na página inicial do site da Câmara de Vereadores de Lavras do Sul, em local de fácil visualização;

III - garantia de acesso aos cidadãos à Ouvidoria por meio de canais ágeis e eficazes.

Art. 11. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observando 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.

Art. 12. A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios suficientes a verificação de sua verossimilhança.

§1º Caso não haja indícios suficientes à verossimilhança da denúncia anônima, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.

§2º O denunciante anônimo não receberá número de protocolo e nem resposta.

Art. 13. A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

- I - acesso por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

Sala da Presidência "João Francisco da Cunha Franco"
Fone/Fax: (55) 3282 1328 ou 3282 1010 - Cx. Postal 34 - Lavras do Sul/RS
e-mails: presidenciacvl@farrapo.com.br ou presidenciacvl@hotmail.com

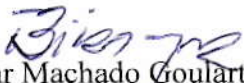
Art. 14. A Câmara Municipal de Lavras do Sul dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.

Art. 15. A Presidência assegurará à Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Lavras do Sul apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desenvolvimento de suas atividades.


Art. 16. A Mesa Diretora baixará atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 17. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala Severino Silveira, da Câmara de Vereadores de Lavras do Sul, 22 de novembro de 2019.


Biramar Machado Goulart
Presidente

Registre-se e Publique-se


Luís Augusto Bittencourt
1º Secretário