



# CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES ILÓPOLIS

## RESOLUÇÃO LEGISLATIVA N.º 005/2019

### INSTITUI A OUVIDORIA NA CÂMARA MUNICIPAL DE ILOPOLIS/RS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

**GILBERTO DE PARIS, PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE ILÓPOLIS/RS**, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município e pelo Regimento Interno da Câmara Municipal de Vereadores, **FAÇO SABER** que a Câmara aprovou e eu promulgo a seguinte:

#### RESOLUÇÃO:

**Art. 1º** Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Ilópolis/RS, 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 relacionados às suas atribuições e competências.

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria:

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

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

**III** - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à 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 Prefeitura Municipal na tomada de medidas necessárias visando à regularidade dos trabalhos, melhoria dos processos internos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados;

**VII** - auxiliar na divulgação dos projetos, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

*“Compromisso com a Comunidade”.*



# CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES ILÓPOLIS

**Art. 3º** A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Presidência do Legislativo, será dirigida por um Vereador, por ele designado.

**Art. 4º** O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal;

II - solicitar documentos e informações necessárias ao desenvolvimento de suas atribuições..

§ 1º Os responsáveis pelas unidades terão prazo de 20 (vinte) dias para responder às 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 do Legislativo.

**Art. 5º** São atribuições do Ouvidor:

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

II - remeter para a o Chefe do Legislativo a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidades e os abusos de poder constatados no órgão;

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

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

V - manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;

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

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

VIII - elaborar relatório de gestão anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Chefe do Legislativo, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

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

*“Compromisso com a Comunidade”.*



# CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES ILÓPOLIS

**X** - 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 VIII do caput, que será publicado no mês de janeiro 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 - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 6º** A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

**Parágrafo único.** O prazo mencionado no “caput” poderá ser prorrogado, por igual período, desde que justificado, de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação antes do encerramento do período.

**Art. 7º** A Câmara Municipal deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

**Art. 8º** 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.

**Art. 9º** A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios suficientes à 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, não poderá acompanhar o andamento da denúncia, e nem receberá resposta da Ouvidoria.

*Compromisso com a Comunidade”.*



# CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES ILÓPOLIS

**Art. 10.** 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;

II - serviço de atendimento presencial, na sede do Poder.

III - serviço de atendimento por telefone.

**Parágrafo único.** Para garantir a efetividade de suas atribuições, a Ouvidoria poderá condicionar o seguimento da solicitação à apresentação de documentos.

**Art. 11.** A Câmara Municipal dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.

**Art. 12.** Esta Resolução entra em vigor a contar da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Secretaria da Câmara Municipal de Vereadores de Ilópolis/RS, em 26 de junho de 2019.

**GILBERTO DE PARIS**  
PRESIDENTE

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE

**VALDIR DOMINGOS BONCOSKI**  
1ª SECRETÁRIO

*“Compromisso com a Comunidade”.*