



# CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG  
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email.: camarafs@uai.com.br

## RESOLUÇÃO Nº. 02/2020

*“Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá e dá outras providências.”*

O Presidente da Câmara Municipal de Francisco Sá/MG, no uso de suas atribuições, promulga a seguinte Resolução:

### RESOLUÇÃO:

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá, canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade que permite o recebimento de manifestações, denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências, bem como a função de Ouvidor.

**Art. 2º** Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Francisco Sá:

I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e/ou jurídicas 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 da Câmara Municipal;

IV – responder as questões ou prestar informações aos cidadãos e as entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de seus interesses;

V – manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços de Ouvidoria;

VI – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

VII – elaborar relatório semestral das atividades da Ouvidoria para a Mesa Diretora;

VIII – executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou atribuídas pela Mesa Diretora.

IX - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;





# CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG  
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email.: camarafs@uai.com.br

- X - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- XI - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- XII - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei 13.460/2017;
- XIII - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei 13.460/2017;
- XIV - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- XV - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 3º** A função de Ouvidor será desempenhada por servidor efetivo, nomeado pelo Presidente.

**Parágrafo único.** O Ouvidor da Câmara Municipal de Francisco Sá será devidamente nomeado por instrumento próprio, fará jus a gratificação prevista em lei pelo desempenho de suas funções.

**Art. 4º** Compete ao Ouvidor:

I – exercer a função de execução e coordenação da alimentação das informações do sítio eletrônico da Câmara Municipal, de acordo com a Lei (federal) nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei Complementar (federal) nº 131, de 2009 (Portal da Transparência).

II – exercer a função de representante do cidadão junto à instituição;

III – responder às demandas da sociedade: agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;

IV – facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria, desburocratizando seus procedimentos;

V – encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente, acompanhando sua apreciação;

VI - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário, visando ao adequado atendimento à sociedade e a otimização da imagem institucional.

VII - identificar e sugerir mudanças nos fluxos de documentos que devem ser deixados a disposição do público, em consonância com o que preconiza a Lei 12.527/2011 – Lei de Acesso Informação – sobre a disponibilidade de documentos ao requerente, observando o prazo legal e a proteção da informação sigilosa e o ambiente interno para disponibilização de material objeto de requisição de informação;

VIII - realizar estudos analíticos dos casos críticos conforme histórico de solicitações e de reclamações. Identificar através das análises de reclamações o que gerou a insatisfação ou denúncia – sugere junto a Mesa Diretora soluções de acordo com estudo





# CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG  
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email: camarafs@uai.com.br

de caso, retornando ao requerente, posterior à determinação da Mesa Diretiva e parecer jurídico, se for o caso;

IX - realizar a guarda de toda a informação requerida e disponibilizada em meio digital ou não, observando o prazo legal;

X - identificar junto ao Sítio da Câmara – se todos os meios de divulgação das informações à sociedade estão disponíveis de forma objetiva para o entendimento e atendimento da coletividade;

XI - alimentar o sítio eletrônico da Câmara com informações recentes e de fundamental interesse público, assim como informações de interesse do Poder Legislativo;

XII - revisar textos no sítio eletrônico da Câmara, remetendo as devidas correções aos responsáveis contratados pela disponibilidade e gestão da página;

XIII - conferir a disponibilidade do sítio da Câmara diariamente.

XIV – observar o disposto no artigo 2º desta Resolução

**Parágrafo Único:** Quando as informações previstas no inciso I puderem ser migradas diretamente de sistemas administrados pelos órgãos e setores da Câmara, sem necessidade de tratamento da informação, tais órgãos e setores serão os responsáveis pela alimentação dos dados.

**Art. 5º** O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão.

**Art. 6º** São procedimentos a serem observados pelo Ouvidor, dentre outros previstos nesta ou em outras normas:

I – solicitar informações e documentos à instituição;

II – participar de reuniões pelas quais manifestar interesse e relevância ao desempenho da função;

III – solicitar esclarecimentos dos servidores, para atender às demandas;

IV – propor modificações nos procedimentos para melhoria permanente;

V – buscar as eventuais causas da deficiência do serviço;

VI – responder às demandas da sociedade: dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, da forma mais célere possível, com clareza e objetividade;

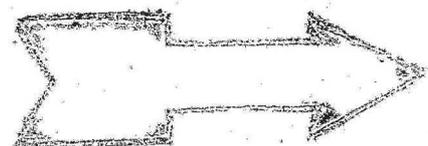
VII – comunicar formalmente a Direção da Câmara e ao Órgão de Controle Interno os casos de reincidência no descumprimento da atualização permanente das informações pertinentes à Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), à Lei Complementar (federal) nº 131, de 2009 (Portal da Transparência) e Lei de Proteção de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos da Administração Pública (Lei 13.460/2017);

VIII – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

IX – resguardar o sigilo das informações;

X – acompanhar o processo legislativo e demais processos pertinentes no site da instituição, reportando-se diretamente aos órgãos responsáveis acerca de eventual descumprimento ou inconformidade para a solução; em caso de persistência do descumprimento ou inconformidade, deverá alertar formalmente a direção da Câmara e o Órgão de Controle Interno;

XI – pautar-se pelo princípio da publicidade da coisa pública;





# CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Getúlio Vargas, 1014 - Cx. Postal 3 - Cep 39.580-000 - Francisco Sá - MG  
Telefone: (38) 3233-1494 - Fax: (38) 3233-1155 - email.: camarafs@uai.com.br

- XII - produzir estatísticas periódicas indicativas do nível de satisfação dos usuários;  
XIII - contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização;

**Art. 7º** Poderá demandar ao Ouvidor qualquer pessoa, física ou jurídica, que resida, tenha interesses ou exerça suas atividades no município de Francisco Sá.

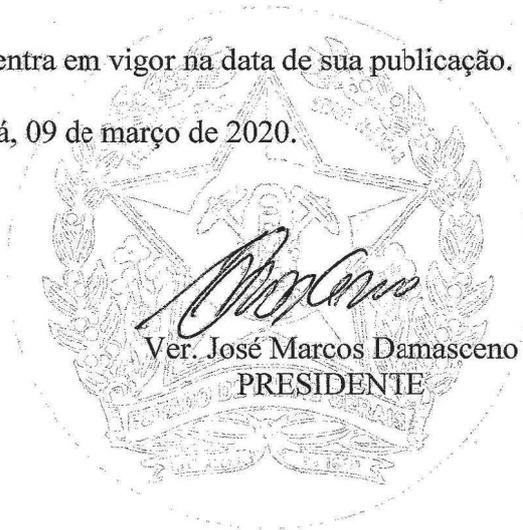
**Parágrafo único.** Ao final da demanda o cidadão interessado será informado sobre a solução dada ao problema, ficando assegurado o direito à informação do seu andamento, quando solicitado.

**Art. 8º** A Câmara Municipal de Francisco Sá instituirá um sistema de informações e esclarecimentos ao cidadão, através de número telefônico, website e endereço de correio eletrônico específicos.

**Art. 9º.** As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art. 10** Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Francisco Sá, 09 de março de 2020.



Ver. José Marcos Damasceno  
PRESIDENTE

CÂMARA MUNICIPAL DE FRANCISCO SÁ	
PUBLICAÇÃO	
Aos <u>09/03/2020</u> nesta Casa Legislativa	
conforme o Art. 38, VI da LCM torna	
público <u>Resolução 021/2020</u>	
— Daq. té.	
<u>Ellyzome Gomes Reshiqun</u>	
Assinatura do Funcionário	