



CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Biênio 2019 / 2020

RESOLUÇÃO Nº 084 de 04 de junho de 2019

EMENTA: Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Marilândia/ES e dá outras providências.

Artigo 1º - Fica instituída a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Marilândia, Estado do Espírito Santo, vinculada e subordinada ao Serviço de Informações ao Cidadão [SIC].

Artigo 2º - Esta Resolução estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Artigo 3º - Para os fins desta Resolução, consideram-se:

- I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza o serviço público;
- II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - administração pública - órgão ou entidade integrante direta ou indireta da administração pública do município de Marilândia/ES;
- IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e
- V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Artigo 4º - A organização e o funcionamento da Ouvidoria do Poder Legislativo municipal de Marilândia/ES observará as seguintes diretrizes:

- I - defesa dos direitos do cidadão de Marilândia visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;
- II - reconhecimento do cidadão sem qualquer distinção como sujeito de direitos;
- III - preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto requerer;
- IV - objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários;
- V - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às demandas dos seus usuários;
- VI - defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e o cidadão;
- VII - sigilo da fonte quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade;
- VIII - aprofundamento do exercício da cidadania dentro e fora da Administração Pública.

Artigo 5º - São competências e atribuições da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Marilândia/ES:

- I - receber, examinar e encaminhar aos setores administrativos competentes as demandas do cidadão e outras partes interessadas, a respeito da atuação do órgão ou entidade pública;



CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Biênio 2019 / 2020

- II - articular-se com as áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao cidadão;
- III - manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;
- IV - cobrar respostas dos setores administrativos a respeito das demandas a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- V - organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das demandas recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho do órgão ou entidade, periodicamente ou quando o gestor julgar oportuno;
- VI - promover a constante publicação de suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à ouvidoria e aos serviços oferecidos;
- VII - analisar as necessidades e expectativas dos usuários, colhidas por meio de sugestões, denúncias, elogios e reclamações, relativas às ações e aos serviços prestados à população, com o objetivo de subsidiar a avaliação das ações e serviços pelos setores competentes;
- VIII - encaminhar as denúncias recebidas aos órgãos setoriais da administração do Poder Legislativo Municipal de Marilândia/ES, para as providências necessárias;
- IX - realizar a mediação administrativa, com vistas à correta, objetiva e ágil instrução das demandas apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido;
- X - informar, sensibilizar e orientar o cidadão para a participação e o controle social dos serviços públicos do Poder Legislativo municipal de Marilândia/ES.
- XI - informar os direitos e deveres dos munícipes.

Artigo 6º - O acesso do cidadão à Ouvidoria do Poder Legislativo municipal de Marilândia/ES poderá ser realizado por meio de canais de comunicação através de:

I) - Linha telefônica: (27) 3724:1177.

II) - Email: ouvidoriacamaramarilandia@gmail.com

III) - Correspondência: Rua Luiz Catelan, nº 230, Centro, Marilândia/ES, CEP: 29.725-000.

IV) - Atendimento pessoal: Diretamente ao Ouvidor ou pelo Substituto.

Artigo 7º - As manifestações presenciais, telefônicas ou via e-mail, deverão ser inseridas no banco de dados, do sistema informatizado próprio, pelo ouvidor, ao final, deverá ser fornecido o número de registro e a respectiva senha de acesso ao usuário, para acompanhamento da demanda.

Parágrafo Único - Na hipótese da impossibilidade temporária de inserção de dados no sistema de Ouvidoria, no momento do atendimento, a demanda deverá ser registrada em formulário próprio, com indicação de e-mail ou telefone do usuário, salvo se anônimo, para, oportunamente, ser fornecido o número de registro do atendimento e a respectiva senha de acompanhamento ao demandante.



CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Biênio 2019 / 2020

Artigo 8º - A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal será coordenada por dois servidores do Legislativo Municipal de Marilândia/ES, e estará subordinado diretamente ao Presidente da Câmara Municipal de Marilândia/ES em exercício.

Artigo 9º - São atribuições do Ouvidor:

- I - coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;
- II - representar a Ouvidoria diante do Poder Legislativo Municipal de Marilândia/ES;
- III - encaminhar as demandas às unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor;
- IV - propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;
- V - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- VI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;
- VII - encaminhar às autoridades superiores, periodicamente e sempre que solicitado, os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria;
- VIII - Manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado;
- IX - exercer outras atribuições afins.

Artigo 10º - Os integrantes da Ouvidoria do Legislativo Municipal de Marilândia/ES, no exercício de suas atribuições deverão assegurar a preservação dos aspectos éticos, de privacidade e confidencialidade em todas as etapas do processamento das demandas recebidas dos usuários.

Artigo 11º - São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

§Único - O demandante /usuário não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito da Câmara Municipal em decorrência de sua demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

Artigo 12º - Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

Parágrafo Único - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Artigo 13º - 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
Biênio 2019 / 2020

§1º. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§2º. As demandas consideradas insuficientes formuladas deverão ser completadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor. Decorrido o prazo aqui estabelecido, sem a devida complementação, a demanda será encerrada e arquivada por insuficiência de conteúdo.

§3º. A manifestação será sumariamente encerrada, com o arquivamento promovido pelo ouvidor quando:

- a) trazer conteúdo inapropriado;
- b) conter palavras de baixo calão;
- c) apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com a demanda anteriormente registrada, e
- d) for manifestamente inconsistente.

Artigo 14º - O Poder Legislativo Municipal regulamentará, no que couber, a presente Resolução.

Artigo 15º - As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

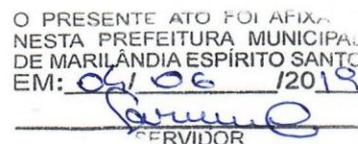
Artigo 16º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando a Resolução 069 de 16 de junho de 2009.

Marilândia/ES, 04 de junho de 2019.


PAULO COSTA
Vereador
Presidente



Fabiana Croskopp Bastos
Chefe do Setor Administrativo



Fabriela Camisqui Bastos
Auxiliar Administrativo