



# Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

RESOLUÇÃO Nº 223 DE 2023  
DE 20 DE SETEMBRO DE 2023

**Regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Joanópolis e dá outras providências.**

A Mesa da Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições regimentais e legais, nos termos do inciso VI, do §1º, do artigo 135, do Regimento Interno desta Casa de Leis, decreta e o Presidente promulga a seguinte resolução:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis, 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 da Câmara Municipal:

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

II – informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deve dirigir-se, quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal ou da própria Câmara Municipal;

III – organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

IV – responder as questões ou prestar informações aos cidadãos ou entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos de sua competência administrativa ou legislativa;



## Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

V – manter sigilo quanto aos dados e informações, cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado, respeitada a legislação vigente.

VI – orientar sobre a prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios legais;

VII – receber, analisar e encaminhar às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários perante à Câmara Municipal;

VIII – executar atividades pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), nos termos da legislação vigente e de acordo com as recomendações dos órgãos de controle externo;

IX – executar outras atribuições delegadas pela Presidência, relacionadas às suas atribuições.

Parágrafo único. Salvo disposição em contrário, compete à ouvidoria atender aos pedidos de acesso à informação previstos na Lei Federal nº 12.527/11.

Art. 3º A Ouvidoria da Câmara Municipal será exercida por 01(um) servidor efetivo, sem prejuízo das funções inerentes ao cargo ao qual for titular, por meio de função gratificada, remunerada nos termos da Lei.

Parágrafo Único. O Presidente da Câmara poderá designar um Ouvidor Substituto, que assumirá as funções do ouvidor em seus impedimentos e ausências.

Art. 4º O (a) Ouvidor(a), para o exercício das suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I – requisitar informações às unidades, servidores e vereadores da Câmara Municipal;

II – solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições por intermédio da Secretaria Legislativa;

§ 1º As unidades, servidores e vereadores da Câmara Municipal têm prazo de 05 (cinco) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prorrogáveis por igual período em função da complexidade justificada do assunto.



## Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

§ 2º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deve ser comunicada pela ouvidoria à Presidência, para as medidas cabíveis.

Art. 5º São atribuições do(a) Ouvidor(a):

- I – atender os cidadãos que procurarem pela Ouvidoria, orientando e informando quanto aos procedimentos, conforme o assunto trazido;
- II – informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;
- III – analisar a manifestação do cidadão, podendo determinar seu arquivamento, motivadamente, quando apresentada de forma vaga, ampla ou genérica;
- IV – esclarecer dúvidas e auxiliar os cidadãos acerca dos serviços prestados pela Câmara Municipal, atuando na prevenção e solução de conflitos;
- V – receber as declarações encaminhadas à Ouvidoria da Câmara Municipal, registrando e providenciando as respostas;
- VI – responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações, no prazo definidos nesta resolução;
- VII – elaborar relatórios de gestão trimestral e anual, das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Presidente da Câmara, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;
- VIII – organizar os mecanismos e canais de acesso dos cidadãos à Ouvidoria da Câmara Municipal;
- IX – auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social;
- X – exercer suas atividades em estrita observância às competências legais e regimentais em vigor;
- XI – sugerir, com base nos relatórios produzidos, alterações procedimentais e/ou nas regulamentações internas existentes;



## Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

XII – executar outras tarefas determinadas pela Presidência, relativas à Ouvidoria.

Art. 6º Os relatórios de gestão de que trata o inciso VII, do art. 5º, deverão consolidar os atendimentos efetuados e, com base neles, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos e deverá conter, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no período anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – o tratamento dado às manifestações;

IV – a análise de pontos recorrentes;

§ 1º O relatório de gestão será:

I – encaminhado à Presidência da Câmara;

II – disponibilizado integralmente na Internet.

§ 2º O relatório anual será o compilado das informações dos relatórios trimestrais e conterá recomendações, se necessárias, para o próximo exercício.

Art. 7º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada, por no máximo 10 (dez) dias.

Art. 8º A Câmara Municipal garantirá o acesso do Cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I – página eletrônica da Câmara Municipal na Internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II – correspondência convencional ou eletrônica, por canais oficiais (e-mail);

III – atendimento presencial.

Art. 9º A Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades, pelos meios de comunicação utilizados por esta Casa.



# Câmara Municipal da Estância Turística de Joanópolis

Art. 10. Essa Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Joanópolis, 20 de setembro de 2023.

  
Geiza Mirela Costa  
Presidente da Câmara

## CERTIDÃO

Certifico que a Resolução nº 223/2023, foi publicada na Secretaria em local de costume.

Joanópolis, 20 de setembro de 2023.

  
Verônica Aparecida de Moraes Melo  
Secretária Legislativa Substituta

\*Projeto de Resolução nº 11/2023 - Mesa