



Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista

RESOLUÇÃO N° 342

Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria da Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista.

**A CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LIMPO PAULISTA APROVA
E EU PROMULGO A SEGUINTE RESOLUÇÃO:**

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações de providências, reclamações, sugestões, críticas, elogios, denúncias e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Parágrafo único. A Ouvidoria é uma instituição de participação social, cuja missão é promover a realização da democracia e efetividade dos direitos dos usuários, por meio da mediação de conflitos, devendo agir contra violações de direitos, abuso de poder, erros, omissões, negligências ou decisões injustas, não excluindo as atribuições de outros canais de diálogo com o cidadão.

Art. 2º A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Presidência da Câmara Municipal, será dirigida por servidor efetivo, portador de diploma de nível superior, e, além das atribuições normais de seu cargo de provimento, executará as funções previstas nesta resolução, mediante função gratificada.

Art. 3º Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal:

I - promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na legislação sobre os direitos do usuário dos serviços públicos;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

VI - 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;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes; e



Câmara Municipal de Campo Limpo Paulista

RESOLUÇÃO Nº342 – fls. 02

VIII - elaborar anualmente relatório de gestão, consolidando as manifestações encaminhadas por usuários de serviços, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Parágrafo único. O relatório de gestão que trata o inciso VIII do caput será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal e disponibilizado integralmente na internet, devendo conter, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 4º. 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.

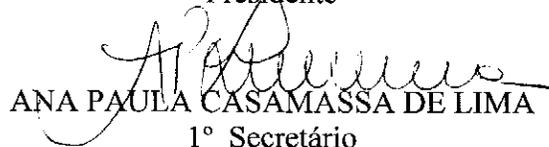
Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual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

Art. 5º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala Vereador André Zilioli, 03 de setembro de 2019.


ANTONIO FIAZ CARVALHO

Presidente


ANA PAULA CASAMASSA DE LIMA
1º Secretário

Registrada e publicada na Secretaria da Câmara Municipal aos quatro dias do mês de setembro do ano de dois mil e dezenove.

José Benedito Rizzato
Diretor de Administração e Finanças