PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 02/2024

*INSTITUI, NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE AREADO, O REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.*

FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Areado, Estado de Minas Gerais, aprovou e eu, Vereador Elivelto Russo – Presidente da Câmara Municipal, nos termos do inciso IV do art. 43 da Lei Orgânica do Município de Areado e inciso IV do art. 27 do Regimento Interno da Câmara Municipal, PROMULGO a seguinte Resolução Legislativa:

**CAPÍTULO I
DA FINALIDADE**

Art. 1º A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal tem por finalidade atuar no sentido de atender as manifestações que lhe forem dirigidas pelos cidadãos e zelar pela qualidade do serviço público no âmbito da Câmara Municipal de Areado.

Art. 2º O detalhamento da estrutura básica, a organização e as competências estão disciplinadas neste Regimento Interno.

**CAPÍTULO II
DA MISSÃO INSTITUCIONAL**

Art. 3º A Ouvidoria tem por missão identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados no âmbito do Poder Legislativo Municipal, através das manifestações recebidas e auxiliar os setores internos na implantação de soluções viáveis e necessárias.

Art. 4º A Ouvidoria atuará no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços públicos ligados as suas atribuições e competência.

**CAPÍTULO III
DAS ATIVIDADES**

Art. 5º A Ouvidoria desempenhará as seguintes atividades:

I – receber e examinar:

*a)* as reclamações;

*b)* denúncias e representações;

*c)* críticas;

*d)* sugestões;

*e)* elogios;

*f)* pedidos de informações;

II – responder aos cidadãos e às entidades, através de notificação, as providências tomadas sobre procedimentos administrativos de seu interesse;

III – assinar correspondências;

IV – prover meios de apoio a todas atividades de atendimento ao cidadão, e dar encaminhamento a manifestações produzidas por quaisquer modalidades: presencial, internet, carta, telefone, ainda que de autoria não identificada;

V – proceder aos registros de entrada e movimentações posteriores das manifestações;

VI – registrar e anotar o cumprimento das providências sugeridas e orientadas;

VII – manter atualizados os dados estatísticos de seus trabalhos;

VIII – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer setor interno da Câmara Municipal, a fim de subsidiar respostas ou prestar informações que entender devidas;

IX – requerer ou promover diligências, quando cabíveis;

X – implementar perguntas e respostas frequentes no site da Câmara Municipal de Areado;

**CAPÍTULO IV
DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS**

Art. 6º Serão considerados usuários dos serviços da Ouvidoria Municipal:

I – a sociedade em geral, por seus cidadãos;

II – as pessoas jurídicas e associações locais;

**CAPÍTULO V
DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA**

Art. 7º A Ouvidoria, órgão estruturado como unidade administrativa, está diretamente subordinada a Mesa Diretora.

Art. 8º A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal será composta por um servidor designado por ato da Mesa Diretora, dentre os servidores ocupantes de cargos de provimento efetivo, para o desempenho da função, bem como seu substituto legal para os casos de impedimento do titular.

§ 1º Será concedida a função gratificada no percentual de 10% sobre a remuneração do servidor designado para a função de Ouvidor.

§ 2º No caso de impedimento do Ouvidor, assumi a função para o ato especifico o servidor ocupante de cargo de provimento efetivo designado pela Mesa Diretora como substituto legal.

§ 3º Considera-se impedido de dar encaminhamento, prestar informações ou responder a manifestação recebida, cujo objeto verse sobre assunto ligado as atribuições da função de Ouvidor ou conexas com as atribuições do cargo de origem, ressalvado o disposto no inciso III do art. 5º desta Resolução.

**CAPÍTULO VI
DOS PROCEDIMENTOS**

Art. 9º A Ouvidoria Municipal utilizará os seguintes canais para recebimento das manifestações:

I – Pessoalmente;

II – Internet;

III – Cartas;

IV – Telefone institucional;

Art. 10. A Ouvidoria deverá garantir a todos os demandantes, caráter de sigilo, discrição e de fidedignidade ao que lhe for transmitido, devendo ser observada a Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018.

Art. 11. A Ouvidoria poderá fazer uso de respostas-padrão;

Art. 12. A Ouvidoria deverá zelar pelo cumprimento dos seguintes prazos:

I – Prazo de conclusão do processo pela Ouvidoria será de 30 dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa;

II – Prazo para os setores darem retorno à Ouvidoria será de 5 (cinco) dias.

**CAPÍTULO VII**

**DAS OMISSÕES**

Art. 13. Os casos omissos no presente regimento interno serão dirimidos pela Mesa Diretora, observada a legislação aplicável, por meio de portaria.

Art. 14. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Areado, em 20 de março de 2024