



**RESOLUÇÃO** N° 0585/2019  
**PROJETO DE RESOLUÇÃO** N° 0020/2019  
**PROCESSO** N° 4275/2019

“Cria e Regulamenta o Serviço de Ouvidoria da Câmara Municipal de Ferraz de Vasconcelos, e dá outras providências.”

O Vereador Agílio Nicolas Ribeiro David, Presidente da Câmara Municipal de Ferraz de Vasconcelos, Estado de São Paulo, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Resolução,  
A Câmara Municipal de Ferraz de Vasconcelos,

## RESOLVE

**Art. 1º** Fica criado o Serviço de Ouvidoria na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Ferraz de Vasconcelos, vinculado à Mesa Diretora.

**Parágrafo Único.** A Ouvidoria tem como objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes públicos, através do recebimento de solicitações de informações, reclamações, sugestões, denúncias, elogios e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, ampliando os canais de participação do cidadão na ação dos Vereadores e da Administração Municipal na defesa de seus direitos e interesse coletivo.

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Ferraz de Vasconcelos:

I – Receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as denúncias, reclamações, representações, sugestões, críticas, elogios, pedidos de informações ou quaisquer manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

- a) Funcionamento ineficiente dos serviços da Câmara Municipal;
- b) Violação ou qualquer forma de desrespeito aos direitos e liberdades fundamentais;
- c) Ilegalidades, atos de improbidade e abuso de poder.

II – Informar ao cidadão ou entidade sobre as manifestações efetuadas junto à Ouvidoria Legislativa Municipal;

III – Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

IV – Facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de



# Câmara Municipal de Ferraz de Vasconcelos

- Estado de São Paulo -

043

formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria Legislativa Municipal;

V – Auxiliar na adoção de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

VI – Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação social disponíveis;

VII – Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

VIII – Desenvolver e implantar um sistema de informações, como base de dados única, que permita o registro de informações relacionadas às manifestações, o seu encaminhamento e a monitoria dos procedimentos resultantes;

IX – Elaborar e encaminhar à Mesa Diretora da Câmara de Vereadores, relatório trimestral referente às reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como seus encaminhamentos e resultados;

X – Manter o arquivo das reclamações e solicitações a fim de evitar redundância, de forma a atender com eficiência ao que é da atribuição da Câmara Municipal.

**Art. 3º** Salvo motivo justificado, a Ouvidoria Legislativa Municipal responderá em até 20 (vinte) dias úteis a contar de seu recebimento, as manifestações que lhe forem enviadas, e em 30 (trinta) dias úteis quando a demanda necessitar de encaminhamentos e respostas de outros órgãos da Administração, admitindo-se a prorrogação desses prazos por igual período quando a complexidade do caso assim o exigir.

**Parágrafo Único.** Ocorrendo demora injustificada na resposta às solicitações feitas pela Ouvidoria, esta poderá solicitar à Presidência a apuração de responsabilidade do servidor ou autoridade responsável pelo atraso.

**Art. 4º** As demandas que necessitem serem encaminhadas por meio de pedidos de informação, providências, indicação ou ofícios, serão distribuídas às unidades administrativas competentes para que prestem as informações e esclarecimentos necessários e terão ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

**Art. 5º** A Ouvidoria Legislativa Municipal é composta por um servidor ocupante de cargo de provimento efetivo designado pelo Presidente da Câmara Municipal dentre os servidores da Casa, através de Portaria.

**Parágrafo Único.** Pelo desempenho da função de Ouvidor, o servidor receberá gratificação de 20% (vinte por cento) sobre sua remuneração.



# Câmara Municipal de Ferraz de Vasconcelos

- Estado de São Paulo -

044

**Art. 6º** São atribuições exclusivas do responsável pela Ouvidoria Legislativa Municipal:

I – Sugerir, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito para apurar irregularidades que sejam levadas à Ouvidoria;

II – Fornecer informações, material educativo e orientação aos cidadãos quando o conteúdo das manifestações não for de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

III – Reportar-se à Mesa Diretora, por escrito ou verbalmente, em audiência previamente solicitada, para expor críticas, sugestões, opiniões ou reclamações recebidas e para apresentação de relatório semestral.

**Art. 7º** Caso solicitado, a Ouvidoria manterá sigilo sobre as denúncias e reclamações que receber, bem como sua fonte, assegurando a proteção dos dados dos denunciante.

**Art. 8º** O contato com a Ouvidoria poderá ser efetuado através do telefone da Câmara Municipal, pessoalmente, por carta, pelo e-mail: [ouvidoria@camaraferraz.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@camaraferraz.sp.gov.br), pelo site oficial da Câmara Municipal de Ferraz de Vasconcelos, ou por qualquer meio de comunicação.

**Parágrafo único.** Do registro das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá constar o RG, CPF, endereço e meios de contato do interessado.

**Art. 9º** A Mesa Diretora assegurará à Ouvidoria Legislativa o apoio físico, técnico e administrativo necessário ao desempenho de suas atividades e proporcionará ao servidor Ouvidor oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para o desenvolvimento de suas atividades.

**Art. 10** O serviço de Ouvidoria funcionará na sede e no horário de atendimento da Câmara Municipal de Ferraz de Vasconcelos.

**Art. 11** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Ferraz de Vasconcelos, 26 de março de 2019.

**Agilio Nicolas Ribeiro David**  
**Presidente**

Certifico e dou fé que foi registrada no Livro de Resoluções nº 07, às fls. 042 a 044 e publicada na Portaria da Câmara na mesma data.

Hilde Hinz, Assistente Técnico Legislativo.