RESOLUÇÃO Nº 29, DE 08 DE DEZEMBRO DE 2009

AUTOR: MESA DIRETORA
PUBLICADA NA GAZETA MUNICIPAL Nº 983 DE 18/12/2009

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ**, no uso de suas atribuições exclusivas, aprovou e a Presidente, com base no artigo 16, inciso IV da Lei Orgânica do Município, promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT – OGCM a qual se regerá por esta Resolução e pelas normas e procedimentos que adotar e demais disposições legais pertinentes.

§ 1º A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT - OGCM será um órgão independente, com autonomia administrativa, e funcional que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços da Câmara Municipal de Cuiabá, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

§ 2º Fica criado o cargo em comissão de Ouvidor Geral da Câmara Municipal de Cuiabá, que corresponderá ao cargo CNE – CM 01.

§ 3º O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência e será indicado pelo Presidente da Câmara Municipal de Cuiabá.

§ 4º São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município:

I - ter mais de 25 (vinte e cinco) anos de idade;

II - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;

III - não fazer parte do quadro permanente do Legislativo Municipal;

IV **-** possuir capacitação em Administração de Conflitos, Negociação e Conciliação.

§ 5º O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Presidente, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, devidamente comprovada em procedimento próprio.

CAPÍTULO I
FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

Art. 2º A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá tem por finalidade, promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos em geral, prestados pela Câmara Municipal, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e

Autenticar documento em https://legislativo.camaracuiaba.mt.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200350034003600350003A00500052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

funções do Poder Legislativo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos e Entidades integrantes da Administração Municipal.

Art. 3º Compete à Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá:

I - receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos da Câmara Municipal de Cuiabá;

II - estabelecer mecanismos e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos da ouvidoria;

III - a comunicação permanente com a população, que será garantida através dos órgãos de comunicação da Câmara Municipal de Cuiabá;

IV - manter serviço telefônico gratuito e outros atendimentos destinados a receberem denúncias ou reclamações;

V - definir, fixar e avaliar indicadores de satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos para monitoramento da efetividade das informações de programas, projetos e ações definidas no Planejamento Estratégico da Gestão;

VI - realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão da Câmara Municipal da Cuiabá pela ótica de satisfação da população e promover a cultura do exercício da cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;

VII - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Câmara Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VIII - elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades, bem como avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

IX - realizar diligência nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

X - proceder a correições preliminares nos órgãos da Administração;

XI - realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio da Câmara Municipal, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações denúncias e representações recebidas;

XII - manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

XIII - articular para fortalecer os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

Autenticar documento em https://legislativo.camaracuiaba.mt.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200350034003600350003A00500052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Art. 4º Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá poderá:

I – comunicar, através do Presidente, às autoridades competentes, no âmbito do Município, o resultado das verificações, pesquisas e estudos que realizar sobre a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, visando à adoção de providências;

II - solicitar à Presidência quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, Órgãos e Entidades do Poder Legislativo Municipal, para promover as medidas que julgar necessárias ao esclarecimento e correção dos fatos apurados;

III - avaliar eficácia da prestação dos serviços do Legislativo em termos da universalização, rapidez e qualidade;

IV **-** apoiar outras ações que visem garantir a qualidade na prestação dos serviços do Legislativo.

Art. 5º A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT - OGCM poderá propor ao Presidente, o estabelecimento de parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos de outros Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania, ou o levantamento dos indicadores de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Cuiabá.

Art. 6º A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT - OGCM, através do Ouvidor Geral da Câmara, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, poderá solicitar através do Presidente quaisquer documentos que estejam sob guarda ou responsabilidade do Poder Legislativo.

§ 1º O Ouvidor Geral poderá dirigir diretamente aos Secretários e Gestores para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§ 2º Os Secretários e Gestores do Poder Legislativo Municipal deverá prestar à Ouvidoria Geral, apoio, colaboração e informação.

§ 3º As informações e os documentos solicitados pela Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT - OGCM deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 15(quinze) dias úteis.

§ 4º É defeso às autoridades do Poder Legislativo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações por motivo justificado.

§ 5º A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT - OGCM serão encaminhadas ao Presidente que promoverá a responsabilização de quem lhe der causa.

Art. 7º O Presidente junto a Ouvidoria Geral do Poder Legislativo de Cuiabá promoverá a implantação e gestão do Sistema Legislativo de Ouvidoria – SLO e

Autenticar documento em https://legislativo.camaracuiaba.mt.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200350034003600350003A00500052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

exercerá o conjunto de relações funcionais estabelecidos entre os organismos da administração da Câmara Municipal de Cuiabá, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão.

Parágrafo único. À Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT -OGCM caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Legislativo de Ouvidoria - SLO.

Art. 8º A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT -OGCM providenciará atendimento preferencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações, críticas e denúncias.

Art. 9º A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT - OGCM estruturará e manterá em funcionamento, em conjunto com o Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO, à existência de um banco de dados único de ações da ouvidoria, permitindo o acesso, através de sistema de senhas, às respectivas áreas de atuação.

Art. 10 A atuação da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT -OGCM não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

Art. 11 A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT - OGCM poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores da casa para esse fim, bem como sugerir a contratação de serviços especializados.

CAPÍTULO II
O SISTEMA LEGISLATIVO DE OUVIDORIA

Art. 12 As atividades da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT - OGCM serão desenvolvidas de forma descentralizada.

Parágrafo único. Cabe ao Ouvidor Geral da Câmara Municipal de Cuiabá de Cuiabá, expedir as orientações e procedimentos relacionados ao Sistema Legislativo de Ouvidoria – SLO.

Art. 13 Caberá por ordem da Presidência aos Secretários e Gestores da Câmara Municipal de Cuiabá, apurar a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas.

Art. 14 As atividades exercidas pelos servidores ou funcionários da Ouvidoria são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

Art. 15 O atendimento, registro e encaminhamento das manifestações ocorrerão no âmbito da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá – MT - OGCM, sendo a transmissão de informações realizadas, preferencialmente, por meio eletrônico e através do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria - SIGO.

CAPÍTULO III
ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL

Autenticar documento em https://legislativo.camaracuiaba.mt.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200350034003600350003A00500052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Art. 16 São atribuições do Ouvidor Geral da Câmara Municipal, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público:

I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Legislativo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

II - facilitar o acesso do cidadão a Ouvidoria, estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Legislativo Municipal;

III - garantir resposta ao cidadão, no prazo legal, com clareza e objetividade;

IV - coordenar, supervisionar e dirigir a Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V - resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;

VI - providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;

VII - dirigir-se diretamente aos Secretários ou Gestores do Poder Legislativo por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação da Ouvidoria;

IX - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

X - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços Legislativos e propor soluções;

XI **-** sugerir modificações de regulamentos, Leis e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17 O cartaz com o telefone da Ouvidoria será de afixação obrigatória em todos os Órgãos Públicos Municipais.

Art. 18 As despesas decorrentes da presente Resolução correrão por conta da Dotação Orçamentária da Câmara Municipal de Cuiabá e suplementada se necessário.

Art. 19 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Autenticar documento em https://legislativo.camaracuiaba.mt.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200350034003600350003A00500052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

Gabinete da Presidência da Câmara Municipal de Cuiabá, Palácio Paschoal Moreira Cabral, em 08 de dezembro de 2009.

VER. DEUCIMAR SILVA - PP
PRESIDENTE

Este texto não substitui o original publicado e arquivado na Câmara Municipal de Cuiabá.

Autenticar documento em https://legislativo.camaracuiaba.mt.gov.br/autenticidade
com o identificador 3200350034003600350003A00500052004100, Documento assinado digitalmente conforme MP n° 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.