

# CÂMARA MUNICIPAL DE MARAU - RS

Rua Duque de Caxias, 26 - Cx. Postal 55 - CEP: 99150-000 - Marau - RS  
camara@cvmarau.com.br - www.cvmarau.com.br - Fone/Fax: (54) 3371-1000

## RESOLUÇÃO Nº 001/2018, DE 01 DE NOVEMBRO DE 2018.

*Institui a Ouvidoria na Câmara Municipal de Marau e dá outras providências.*

FAÇO SABER que o Poder Legislativo aprovou, e EU, Presidente da Câmara Municipal de Marau, nos termos do Regimento Interno, promulgo a seguinte

### RESOLUÇÃO

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Marau, 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 de Marau, além das atribuições contidas nos incisos de I a VII do art. 13 da Lei Federal 13.460 de 26 de junho de 2017:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;

II - organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

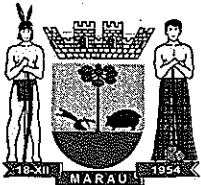
IV - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

V - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI - auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social;

VIII - Cobrar respostas coerentes dos diversos setores da Câmara Municipal;



## CÂMARA MUNICIPAL DE MARAU - RS

Rua Duque de Caxias, 26 - Cx. Postal 55 - CEP: 99150-000 - Marau - RS  
camara@cvmarau.com.br - www.cvmarau.com.br - Fone/Fax: (54) 3371-1000

IX – promover a adoção de medidas e conciliação entre o usuário (cidadão) e os setores da Câmara Municipal.

Art. 3º A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Mesa Diretora, será exercida por um Ouvidor, designado pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os servidores da Casa.

Parágrafo Único. A Mesa Diretora da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio físico, técnico, tecnológico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 4º O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal;

II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara Municipal;

§ 1º As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de 20 (vinte) dias para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado, por igual período, em função da complexidade do assunto.

§ 2º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 5º São atribuições do Ouvidor:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - remeter para a Mesa Diretora a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidades e os abusos de poder constatados na Câmara Municipal;

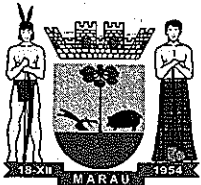
III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - arquivar, de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deva ser respondida;

V - manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;



## CÂMARA MUNICIPAL DE MARAU - RS

Rua Duque de Caxias, 26 - Cx. Postal 55 - CEP: 99150-000 - Marau - RS  
camara@cvmarau.com.br - www.cvmarau.com.br - Fone/Fax: (54) 3371-1000

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - propor à Mesa Diretora a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria;

X - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

**Art. 6º** A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao cidadão, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável, mediante justificativa, por igual período, a contar do recebimento da manifestação.

§ 1º Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 2º A contagem de início e término do prazo de resposta será prorrogada para o dia útil subsequente, nos dias e horários em que a Câmara Municipal não estiver em funcionamento.

§ 3º Em não sendo possível oferecer resposta conclusiva no prazo estabelecido no caput, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando acerca da análise prévia, dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

**Art. 7º** A Câmara Municipal deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

**Art. 8º** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

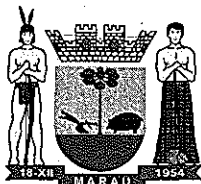
III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

**Art. 9º** A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios suficientes à verificação de sua verossimilhança.

*gest U2*



## CÂMARA MUNICIPAL DE MARAU - RS

Rua Duque de Caxias, 26 - Cx. Postal 55 - CEP: 99150-000 - Marau - RS  
camara@cvmarau.com.br - www.cvmarau.com.br - Fone/Fax: (54) 3371-1000

§ 1º Caso não haja indícios suficientes à verossimilhança da denúncia anônima, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.

§ 2º O denunciante anônimo não receberá número de protocolo e nem resposta da Ouvidoria.

**Art. 10** A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - acesso por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - serviço de atendimento presencial, na sede do Poder;

III - serviço de atendimento por telefone.

Parágrafo único. Para garantir a efetividade de suas atribuições, a Ouvidoria poderá condicionar o seguimento da solicitação à apresentação de documentos.

**Art. 11** A Câmara Municipal de Marau dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.

**Art. 12** A Mesa Diretora da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução.

**Art. 13** As despesas com a execução desta Lei correrão por conta de verba própria do orçamento vigente.

**Art. 14** Esta Resolução entra em vigor no prazo de trinta dias a contar da sua publicação.

GABINETE DO PRESIDENTE  
SALA LYDIO THOMAZ ANTÔNIO BERGONSI

CM de Marau-RS, em 01 de novembro de 2018.

Vereador Vilmo Perin Zanchin  
Presidente

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE

Vereadora Adriela Balotin Tonin  
Primeira Secretária