



CÂMARA MUNICIPAL DE GUAR
ESTADO DE SÃO PAULO

PROJETO DE RESOLUÇÃO N 09/2021
23 DE AGOSTO DE 2021

(Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Guar, e dá outras providências)

A MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE GUAR/SP, no uso de suas atribues legais;

APROVA:

Art. 1. Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Guar, que reger-se- pelas normas estabelecidas nesta Resolução.

Art. 2. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade civil e a Câmara Municipal de Guar, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços públicos prestados.

Art. 3. Compete ao Ouvidor:

I. receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Guar e  conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, aorgo ou departamento competente;

II. monitorar as providências adotadas pelos departamentos, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal;

III. cobrar respostas dos departamentos a respeito das manifestações encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior dorgo os eventuais descumprimentos;

IV. manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelos departamentos administrativos, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V. fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI. promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e a Câmara Municipal de Guar, sempre que possível;

VII. organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

VIII. produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Câmara Municipal, com base nas manifestações recebidas;

IX. promover a divulgação de suas atividades;

X. estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Guar;

XI. estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas; e



CÂMARA MUNICIPAL DE GUAR

ESTADO DE SÃO PAULO

XII. desempenhar outras atividades correlatas que forem inerentes ao desempenho de suas funoes.

 1. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representaao, apresentar  Ouvidoria da Câmara Municipal de Guar reclamaao, sugestao, solicitaao, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos departamentos do Poder Legislativo Municipal.

 2. A Ouvidoria deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada por mais 10 (dez) dias, da qual será cientificado o requerente, através de e-mail ou carta de correspondência.

 3. Observado o prazo previsto no  2, a Ouvidoria poderá solicitar informaçoes e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do departamento competente.

 4. A Ouvidoria poderá receber e analisar manifestaoes annimas, devendo process-las desde que apresentem elementos suficientes  verificaao dos fatos descritos.

 5. A Ouvidoria manter sigilo sobre denúncias e reclamaoes que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteao dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

Art. 4. Sem prejuízo das funoes previstas no artigo anterior, o Ouvidor da Câmara Municipal de Guar assumir a funao de encarregado de dados, operacionalizando padrões de boas práticas para o tratamento de dados pessoais, conforme diretrizes estabelecidas pela Lei Geral de Proteao de Dados (Lei Federal n 13.709/2018), incumbindo-lhe:

- I.** aceitar reclamaoes e comunicaoes dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- II.** receber comunicaoes da autoridade nacional e adotar providências;
- III.** orientar os funcionários e os contratados da entidade a respeito das práticas a serem tomadas em relaao  proteao de dados pessoais; e
- IV.** executar as demais atribuioes determinadas pelo controlador de dados ou estabelecidas em normas complementares.

Art. 5. O Ouvidor, quando for o caso, deve guardar sigilo das informaçoes levadas ao seu conhecimento no exercício das funoes.

Art. 6.  vedado ao Ouvidor:

- I.** exercer atividade político partidária;
- II.** exercer concomitantemente mandato eletivo.

Art. 7. A Câmara Municipal disponibilizará canal de Ouvidoria junto ao seu sítio eletrnico oficial destinado ao atendimento dos usuários.



CÂMARA MUNICIPAL DE GUAR
ESTADO DE SÃO PAULO

Art. 8. As funções desempenhadas pela Ouvidoria devero observar o disposto na Lei Federal n 12.527/2011 (Lei de Acesso  Informao), Lei Federal n 13.460/2017 (Lei de proteo dos direitos do usurio dos servios pblicos) e Lei Federal n 13.709/2018 (Lei Geral de Proteo de Dados), sem prejuzo de outras normas legais relativas  matria.

Art. 9. As despesas decorrentes com a execuo desta Lei correro por conta das dotaes prprias da Cmara Municipal de Guar, suplementadas se necessrio.

Art. 10. Esta Resoluo entrar em vigor na data de sua publicao, revogadas as disposies em contrrio.

Guar/SP, 23 de agosto de 2023.

Flvio Roberto Chaud
Presidente

Eduardo de Assis Matos
1 Secretrio

Ronan Taffarel Ferreira da Cruz
2 Secretrio

JUSTIFICATIVA

Regularizar os servios de ouvidoria da Cmara Municipal.
Atendimento da legislao pertinente.