



### PROJETO DE RESOLUÇÃO

N. 91

DESPACHO

EM PAUTA PARA RECEBIMENTO DE EMENDAS

Rib. Preto, 27 NOV 2018

*Presidente*

**EMENTA:** CRIA A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO PRETO, CONFORME ESPECIFICA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

Senhor Presidente,

Apresentamos à consideração da Casa o seguinte:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Ribeirão Preto, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Câmara à sociedade.

Art. 2º. É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Ribeirão Preto.

Art. 3º. A Ouvidoria poderá ser acessada pela internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Câmara Municipal de Ribeirão Preto, e, durante o expediente, na sede do Poder Legislativo, com identificação da logomarca do serviço, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação disponíveis nesta Câmara.

Art. 4º. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Ribeirão Preto tem como atribuição precípua:

I - promover a participação do usuário na Câmara Municipal de Ribeirão Preto, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;



# Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a Câmara Municipal de Ribeirão Preto; e,

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Câmara Municipal de Ribeirão Preto, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre nas hipóteses descritas nos incisos acima, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

Art. 5º. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Ribeirão Preto deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e,

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 6º. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Ribeirão Preto será dirigida pelo Ouvidor, a ser designado pelo Presidente da Câmara Municipal de Ribeirão Preto, escolhido dentre os servidores efetivos que preencham o perfil necessário ao desempenho das funções, e que conte com, no mínimo, 3 (três) anos de efetivo exercício, contados após o período de estágio probatório.

Parágrafo único. Em seus afastamentos, ausências e impedimentos, será designado substituto, que preencha os requisitos acima.

Art. 7º. A Ouvidoria será auxiliada, no que for necessário, pelos Setores Administrativos da Câmara Municipal de Ribeirão Preto.

Parágrafo único. As atividades administrativas da Ouvidoria serão desempenhadas por servidores efetivos da Câmara Municipal de Ribeirão Preto.

Art. 8º. O Ouvidor, para o exercício de suas funções, poderá requisitar informações ao



# Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Presidente, à Mesa Diretora, aos Vereadores, às Comissões, aos Setores Administrativos, aos servidores da Câmara Municipal de Ribeirão Preto e demais afetos, nos termos da Lei.

§ 1º. O Presidente, a Mesa Diretora, os Vereadores, as Comissões, os Setores Administrativos, os servidores da Câmara Municipal de Ribeirão Preto e demais afetos terão prazo de 20 (vinte) dias para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º. O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta poderá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal de Ribeirão Preto para as providências cabíveis.

Art. 9º. São atribuições do Ouvidor:

I - coordenar, administrar e avaliar as atividades da Ouvidoria, observando e fazendo observar o cumprimento da legislação e das normas específicas;

II - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização, eficiência, coerência e zelar pelo controle de sua qualidade;

III - apresentar ao Presidente relatórios das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

IV - propor a realização de cursos e seminários;

V - impedir a utilização político-partidária dos instrumentos sob sua coordenação;

VI - encaminhar à Presidência queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre procedimentos da Presidência, Mesa Diretora, Vereadores, Comissões, Setores Administrativos, servidores da Câmara Municipal de Ribeirão Preto e demais afetos, nos termos regimentais;

VII - dar conhecimento ao Presidente, quando as informações recebidas requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário;

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

IX - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações; e,

X - propor ao Presidente da Câmara Municipal de Ribeirão Preto a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria.

Art. 10. A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



# Câmara Municipal de Ribeirão Preto

Estado de São Paulo

Art. 11. A Câmara Municipal de Ribeirão Preto garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - acesso à Ouvidoria por meio de página eletrônica da Câmara Municipal de Ribeirão Preto na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - telefone;

III - serviço de atendimento presencial, em local de fácil acesso às pessoas com necessidades especiais, dentro do prédio da Câmara Municipal de Ribeirão Preto; e,

IV - recebimento de manifestações por meio de e-mail, correios ou outro meio identificado para esse fim.

Parágrafo único. As informações recebidas nos diferentes meios deverão ser protocolizadas em um único sistema, permitindo que o requisitante verifique o andamento da informação pela internet, mesmo que não tenha iniciado a requisição por esse canal.

Art. 12. A denúncia de eventuais irregularidades ou ilegalidades perante a Ouvidoria da Câmara Municipal de Ribeirão Preto, deverá observar:

§ 1º. A denúncia, sobre matéria de competência desta Ouvidoria, deverá conter o nome legível, a qualificação e o endereço do denunciante e estar acompanhado de prova ou indício concernente ao fato denunciado ou à existência de ilegalidade ou irregularidade.

§ 2º. Não será recebida denúncia que desrespeitar o disposto no § 1º deste artigo, ou que contenha informações fraudulentas.

Art. 13. A Câmara Municipal de Ribeirão Preto dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e de suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pelo Poder Legislativo, e também através da TV Câmara.

Art. 14. A Câmara Municipal de Ribeirão Preto assegurará recursos humanos, estruturais e financeiros necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 15. A Presidência da Câmara Municipal de Ribeirão Preto produzirá atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 16. A Câmara Municipal de Ribeirão Preto fica autorizada a aderir a programas e convênios, e a firmar parcerias, necessários à implantação e desenvolvimento da Ouvidoria.



# Câmara Municipal de Ribeirão Preto

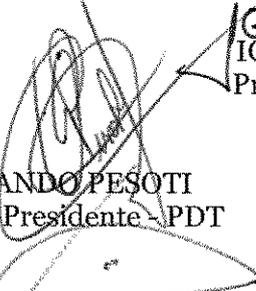
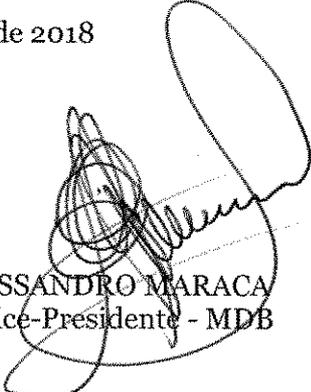
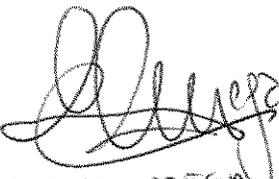
Estado de São Paulo

Art. 17. Os procedimentos necessários para o funcionamento da Ouvidoria deverão estar implantados no prazo máximo de 30 (trinta) dias, após a data de entrada em vigor desta Resolução.

Art. 18. As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões, 27 de novembro de 2018

 ORLANDO PESOTI 1º Vice-Presidente - PDT	 IGOR OLIVEIRA Presidente - MDB	 ALESSANDRO MARACA 2º Vice-Presidente - MDB
 LINCOLN FERNANDES 1º Secretário - PDT		 FABIANO GUIMARÃES 2º Secretário - DEM
	 LUCIANO MEGA VEREADOR - PDT	



## Justificativa

Este projeto tem como objetivo instituir a Ouvidoria da Câmara Municipal de Ribeirão Preto, e vai ao encontro com as medidas de transparência com as quais se comprometeu a atual Mesa Diretora.

O canal da Ouvidoria permite que seja concretizada a transparência passiva e ativa, trazendo proximidade da Câmara Municipal de Ribeirão Preto com os cidadãos, por ser um canal de comunicação acessível, fácil e direto, estreitando o relacionamento do Poder Legislativo com a sociedade.

Através da Ouvidoria será possível identificar a necessidade dos usuários, mecanismo necessário ao processo de modernização dos órgãos públicos, trazendo eficiência, eficácia e transparência, como meio de recuperar e consolidar a imagem do Poder Legislativo.