



Estado de Mato Grosso  
**CÂMARA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA**  
Plenário das Deliberações

**PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 003/2016**

**SÚMULA:** INSTITUI A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

**AUTORIA:** Mesa Diretora.

**FAÇO SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E EU PROMULGO A SEGUINTE RESOLUÇÃO LEGISLATIVA:**

**Art. 1º** Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Alta Floresta e definidos seu funcionamento, atribuições, servidores encarregados, divulgação das manifestações reclamações, realização de audiências públicas, encaminhamentos para adoção de medidas necessárias, relacionadas à Administração Pública.

**Art. 2º** A Ouvidoria da Câmara Municipal de Alta Floresta tem por objetivo:

I – propiciar à comunidade um meio de manifestar as suas reclamações, denúncias pedidos de informações, elogios, outras proposituras e sugestões à ação da Administração Pública;

II – ampliar os canais de participação da comunidade junto ao Poder Legislativo;

III – propiciar aos Vereadores e funcionários do Poder Legislativo, meios adequados para atender aos anseios da municipalidade quanto ao encaminhamento das demandas;

IV – orientar a realização de audiências públicas, abertura de comissões parlamentares especiais, comissões especiais de investigação, comissões parlamentares de inquérito, pedidos de informações e outras proposições;

V – manter o arquivo de pedidos de providências e reclamações, a fim de evitar a redundância, de forma a atender com eficiência o cidadão usuário dos serviços da Ouvidoria.

**Art. 3º** Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Alta Floresta:

I – Receber opiniões, reclamações, sugestões, críticas ou denúncias apresentadas pela comunidade em geral;

II – Examinar e identificar as causas e procedência das manifestações recebidas;

III – Analisar, interpretar e sistematizar as manifestações recebidas;

IV – Processar e analisar os meios para solucionar todas as demandas, utilizando-se de todos os recursos possíveis;



Estado de Mato Grosso  
**CÂMARA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA**  
Plenário das Deliberações

V – Encaminhar a demanda aos setores responsáveis e/ao Gestor e acompanhar as providências tomadas;

VI – Dar ciência e manter informado o interessado das providências tomadas quando for de interesse individual e quando for de interesse público, informar coletivamente;

VII – Sugerir ou recomendar a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom atendimento da Instituição;

VIII – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

IX – Prestar, quando solicitado, informações e esclarecimentos aos Coordenadores e Chefias deste Órgão;

X – Proteger os direitos dos manifestantes, bem como, resguardar as acusações ou críticas infundadas;

XI – Manter sigilo sobre a identidade do manifestante, quando solicitado, ou quando tal providência se fizer necessário;

XII – Manter sob sua guarda a manutenção de materiais e equipamentos de uso da Ouvidoria;

XIII – Estabelecer e divulgar os meios de acesso de suas atividades na Câmara Municipal de forma clara e de fácil acesso na página de internet deste órgão, telefone para contato pessoal, correspondência – via correio, e-mail.

XIV – responder ao cidadão, usuário dos serviços da Ouvidoria, no prazo de 10 (Dez) dias úteis, quanto às providências tomadas no âmbito da Câmara Municipal sobre os atos legislativos e administrativos no atendimento de seus interesses;

XV – responder ao cidadão, usuário dos serviços da Ouvidoria, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, quanto aos encaminhamentos direcionados no âmbito da Administração Pública, quando a demanda não se tratar de assunto específico de competência da Câmara Municipal de Alta Floresta.

*Parágrafo único.* A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

**Art. 4º** São instrumentos aos trabalhos e ao funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Alta Floresta:

I – internet;

II – e-mail;

III – serviço telefônico gratuito;

IV – correspondência do tipo carta;

V – atendimento pessoal, na sede do Poder Legislativo.



Estado de Mato Grosso  
**CÂMARA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA**  
Plenário das Deliberações

*Parágrafo único.* As demandas enviadas à Ouvidoria da Câmara Municipal de Alta Floresta, obrigatoriamente, deverão conter a indicação dos requisitos mínimos necessários para o seu atendimento, dentre os quais o nome completo, número de CPF, telefone de contato e endereço do usuário do serviço.

**Art. 5º** Os serviços da Ouvidoria serão desenvolvidos pelo Chefe da Ouvidoria da Câmara Municipal competindo-lhe ainda:

I – exercer a função de representante do cidadão junto aos órgãos da Administração Pública;

II – agilizar a remessa de informações de interesse do cidadão à autoridade competente;

III – solicitar informações esclarecimentos ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor municipal, através dos diretores do setor respectivo, visando esclarecer a questão suscitada pelo cidadão;

IV – ter vistas, nas dependências da Câmara Municipal das proposições, atos e contratos administrativos e quaisquer outros que se façam necessários para subsidiar os trabalhos da Ouvidoria;

V – acompanhar a tramitação das demandas em que se envolva, dando ciência aos usuários do serviço público, sobre as providências tomadas;

VI – dar sempre satisfação sobre a demanda apresentada, no prazo de 15 (quinze) dias úteis, com clareza e objetividade;

VII – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento, agindo com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

VIII – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública no exercício das funções que forem de sua competência;

IX – acometer a responsabilidade à autoridade responsável ou servidor que retardar injustificadamente a apresentação de respostas ao que for solicitado;

X – nos casos que demandem o exercício das funções fiscalizatórias da Câmara Municipal, encaminhar as respectivas informações à Mesa Diretora, através da Secretaria do Poder Legislativo para as providências necessárias.

§ 1º O Ouvidor exercerá suas funções com autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária e de forma sigilosa, visando a garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público.

§ 2º O Chefe da Ouvidoria apresentará relatórios quantitativos e qualitativos mensais à Mesa Diretora da Câmara Municipal, através de seu presidente e este remeterá aos demais Vereadores sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.



Estado de Mato Grosso  
**CÂMARA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA**  
Plenário das Deliberações

**Art. 6º** O exercício das funções da Ouvidoria estará diretamente subordinado ao Presidente da Câmara Municipal.

**Art. 7º** A mesa Diretora disponibilizará todos os recursos materiais e humanos que se fizerem necessários à efetivação dos serviços da Ouvidoria.

**Art. 8º** Os serviços da Ouvidoria da Câmara Municipal de Alta Floresta funcionarão de segunda a sexta-feira, durante horário de expediente, para atendimentos pessoais e telefônicos, sendo que as demais formas de atendimentos se darão a qualquer tempo.

**Art. 9º** As despesas desta resolução para manutenção e funcionamento da Ouvidoria correrão as expensas de dotação orçamentária do projeto atividade 2008 - Atividade do centro de atenção ao cidadão.

**Art. 10.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário “Vereador Arnaldo Corcino da Rocha”.  
Alta Floresta - MT, 09 de maio de 2016.

*Mesa Diretora da Câmara Municipal.*

**Ver. José Elói Crestani**  
*Presidente*

**Ver. Emerson Sais Machado**  
*1º Secretário*

**Ver. Charles Miranda Medeiros**  
*Vice-Presidente*

**Ver. Reinaldo de Souza (Lau)**  
*2º Secretário*



Estado de Mato Grosso  
**CÂMARA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA**  
Plenário das Deliberações

## JUSTIFICATIVA

Egrégia Câmara,

Encaminhamos o **PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 003/2016**, que “*INSTITUI A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS*”, com o seguinte pronunciamento:

Preliminarmente, fazer referência ao exposto na Cartilha de Orientação para a Criação de Ouvidorias Legislativas Municipais, outrora publicada pela Câmara dos Deputados:

### **O que é uma Ouvidoria Parlamentar?**

- É o canal de comunicação direta entre a sociedade (cidadão) e o Poder Legislativo (deputados).
- É a voz da sociedade, o porta-voz do cidadão junto ao Poder Legislativo;
- Por meio da Ouvidoria Parlamentar, a população contribui para aprimorar a qualidade dos serviços que o Legislativo oferece.
- É uma espécie de ‘termômetro’, recebendo e analisando os comentários sobre a opinião que a sociedade tem da atuação parlamentar.
- É o canal de comunicação que permite ao cidadão – com sugestões e comentários – colaborar com a qualidade do serviço prestado.
- É uma porta aberta para a cidadania.

### **Para que serve uma Ouvidoria Parlamentar?**

- Para consolidar a democracia e fortalecer a cidadania, incentivando a participação popular.
- Para receber e analisar as demandas enviadas pelos cidadãos (solicitações, sugestões, comentários, elogios) e buscar soluções, tendo em vista aprimorar a prestação do serviço público.
- Para assegurar ao cidadão o atendimento de suas reivindicações.
- Para levar ao conhecimento dos integrantes do Poder Legislativo o pensamento, os anseios e as necessidades dos cidadãos e auxiliar os parlamentares no processo legislativo (apresentação, discussão e votação de proposições em plenário e nas comissões temáticas).
- Para contribuir e melhorar a qualidade dos serviços prestados pelo Legislativo à população, sugerindo e recomendando providências.
- A existência de uma Ouvidoria Parlamentar estreita a relação entre a sociedade e o Poder Legislativo, permitindo que o cidadão participe do processo de elaboração e discussão das leis do país.

Assim sendo, na linha das democracias mais modernas, a Câmara Municipal de Alta Floresta vem adotando diversas medidas e congregando esforços no intuito de dar agilidade, transparência e eficiência às atividades desenvolvidas pelo Parlamento Municipal.



Estado de Mato Grosso  
**CÂMARA MUNICIPAL DE ALTA FLORESTA**  
Plenário das Deliberações

A informação e respeito à cidadania são também formas de redução das desigualdades e promoção de justiça social.

Por estes e outros tão importantes motivos é que apresentamos a presente proposição para a apreciação, pedindo que se manifestem de acordo conforme proposto.

Plenário “Vereador Arnaldo Corcino da Rocha”.  
Alta Floresta - MT, 09 de maio de 2016.

*Mesa Diretora da Câmara Municipal.*

**Ver. José Elói Crestani**  
*Presidente*

**Ver. Emerson Sais Machado**  
*1º Secretário*

**Ver. Charles Miranda Medeiros**  
*Vice-Presidente*

**Ver. Reinaldo de Souza (Lau)**  
*2º Secretário*