



Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE QUERÊNCIA
CGC 03 892 042/0001-72

1

RESOLUÇÃO 02/2014

Regulamenta Lei Municipal nº 740/2013, que criou a Ouvidoria no Município em observância ao acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, e dá outras providências.

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Querência, Estado de Mato Grosso, faz saber que a Câmara Municipal aprovou em plenário e ela promulga a seguinte Resolução, em cumprimento ao disposto no art. 37 e 216 da Constituição Federal.

CAPITULO I

Da Competência

Art. 1º - Fica regulamentada no âmbito do Poder Legislativo no que couber nos ditames da Lei Municipal 740/2013, em consonância com inciso XXXIII do artigo 5º, no inciso II, do §3º do artigo 37 e no § 2º, do artigo 216, da Constituição Federal, bem como os regramentos encartados na Lei nº 12.527/2011.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria:

- I - Receber reclamações, denúncias, elogios, solicitações e sugestões do cidadão, sobre os serviços prestados pela administração pública, respeitando os interesses individuais e coletivos legalmente assegurados;
- II - Informar ao cidadão, sobre o recebimento de sua reivindicação e/ou mensagem;
- III - colher os dados do solicitante e as informações pertinentes;
- IV – Garantir ao cidadão o acompanhamento das informações de seu interesse, por meio do protocolo de informações, para acesso à tramitação interna da sua reivindicação e/ou mensagem;
- V – Encaminhar a reivindicação, via memorando ao Gabinete do Presidente, para suas devidas providências e, extraordinariamente, estabelecendo prazo para atender a solicitação ou justificar, sobre suas dificuldades para o atendimento.
- VI - A Ouvidoria terá até 15 (cinco) dias úteis para responder ao cidadão;
- VII - registrar, cadastrar e informar, por meio de relatórios, ao Presidente e Diretoria Administrativa, as reclamações, elogios e sugestões encaminhadas pelo cidadão;
- VIII - a Ouvidoria registrará, apenas, as reivindicações e/ou mensagens com a identificação de autoria;

Art. 3º Compete especificamente ao Ouvidor:

- I - Reportar-se diretamente ao Presidente e ao Diretor administrativo, por meio de reuniões mensais de avaliação;
- II - Elaborar relatórios estatísticos e analíticos, sobre os resultados do monitoramento das opiniões expressas pelos cidadãos, sendo os primeiros, referentes às quantificações das manifestações recebidas e os segundos, referentes ao atendimento solicitado pelos cidadãos;
- III - elaborar relatórios anuais com indicadores sobre as críticas do cidadão e o nível de solução para as reclamações registradas na Ouvidoria;

Art. 4º - Compete ao Ouvidor quanto ao atendimento:

- I - Assessorar o Gabinete do Presidente, conforme as atribuições definidas por esta resolução.
- II - Atender o cidadão com respeito e cortesia, assegurando a rapidez e a qualidade no serviço;
- III - zelar pela ética pública;



Estado de Mato Grosso
CÂMARA MUNICIPAL DE QUERÊNCIA
CGC 03 892 042/0001-72

2

IV – colher as reivindicações manifestadas pelo cidadão e redigir ficha com as informações que serão encaminhadas ao setor responsável;

V - ser solidário e cooperativo para o efetivo cumprimento da missão da Ouvidoria, bem como, dos objetivos, das diretrizes e dos valores desta casa de Leis.

VI – analisar as denúncias, verificando se houve algum mal entendido ou se realmente carecem ser investigadas;

VII - abrir processo administrativo para averiguar as denúncias e assim contribuir para que falhas ou omissões não mais aconteçam.

Art. 5º São direitos do Ouvidor:

I – Receber regularmente, todas as informações solicitadas para o desenvolvimento do serviço de Ouvidoria;

II - Indicar o Ouvidor-substituto, nos casos de ausências e impedimentos.

CAPÍTULO II

Dos Atendimentos

Art. 6º Ouvidoria da Câmara Municipal de Querência, cuja atribuição é o atendimento das reivindicações formuladas pelos cidadãos e servidores públicos municipais terá funcionamento de segunda a Sexta feira, nos horários compreendidos das 07:30 as 11:30 horas, pelo telefone (66) 3529-11 19 e/ou e-mail.

I- Os atendimentos podem ser de 4 tipos:

a)- DENÚNCIAS: fatos graves contrários às Leis municipais vigentes;

b)- SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES: pedidos de informações, que deverão ser encaminhados, segundo o teor delas, ao departamento pertinentes;

c) - SUGESTÕES: para serem adotadas em qualquer setor da Câmara de Querência;

d) - RECLAMAÇÕES: quando as solicitações feitas anteriormente não forem atendidas.

Art. 7º - A Ouvidoria não dará prosseguimento às reclamações, quando:

I – Houver notória carência de fundamento na reclamação;

II- o interessado, cujas reclamações não couberem à Ouvidoria, será por esta, orientado a encaminhar-se aos órgãos municipais afetos à matéria.

Art. 8º - O atendimento feito pela Ouvidoria, será gratuito e as reivindicações poderão ser formuladas.

I- Por escrito e somente redigida e apresentada pelo interessado.

II- Por telefone, desde que o munícipe informe seu nome completo, telefone e endereço residencial;

III- Por meio eletrônico, e-mail, fax ou msn, com as mesmas identificações mencionadas acima;

Art. 9º Em todos os casos citados acima, o munícipe poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo.

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

Querência – MT 24 de fevereiro de 2014.

João Cesar da Silva Rodrigues
Presidente