



## RESOLUÇÃO Nº 2.759 de 08 de junho de 2017

Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Lajeado/RS.

**WALDIR BLAU**, Presidente da Câmara de Vereadores de Lajeado, Estado do Rio Grande do Sul, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município, o Regimento Interno da Câmara e tendo em vista deliberação do Plenário, resolve promulgar a seguinte RESOLUÇÃO:

**Art. 1º** Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Lajeado/RS, 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 Lajeado/RS:

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



V - auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;

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

VII- manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VIII - elaborar relatório semestral das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora;

IX - manter cadastros atualizados dos cidadãos, autoridade, entidades e associações para envio de correspondência;

X - acompanhar as reuniões com a sociedade civil organizada e demais atividades relacionadas ao serviço;

XI - participar das Sessões da Câmara, das audiências públicas e demais reuniões públicas promovidas pela Câmara Municipal, de modo a estar com conhecimento para informar à população;

XII - manter atualizado o serviço de perguntas e respostas frequentes (FAQ) no Portal da Câmara Municipal;

XIII - executar as atividades pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei nº 12.527;

XIV - executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou cometidas pela Mesa Diretora.



**Art. 3º** A Ouvidoria da Câmara Municipal de Lajeado/RS, vinculada diretamente à Mesa Diretora, será composta por um Ouvidor Geral e um Ouvidor Substituto, designados dentre os vereadores, com mandato de 02 (dois) anos, admitida a recondução, por igual período.

**Parágrafo Primeiro:** O mandato dos Ouvidores encerrar-se-á ao término de cada legislatura.

**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 10 (DEZ) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado 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 - recomendar a correção de procedimentos administrativos;

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

IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;



V - manter sigilo, quando solicitado, 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;

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

IX - elaborar relatório semestral das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - incentivar e propiciar ao servidor da Ouvidoria oportunidade de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

XI - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

XII - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

**Art. 6º** A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no “caput” poderá ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

**Art. 7º** A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:



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

II - telefone de discagem direta;

III - serviço de atendimento pessoal;

IV - recebimento de manifestações por meio de correio, fax ou outro meio identificado para esse fim.


**Art. 8º** A Câmara Municipal de Lajeado/RS dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.

**Art. 9º** A Mesa da Câmara Municipal baixará atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

**Art. 10** As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

**Art. 11** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SALA DA PRESIDÊNCIA, 08 DE JUNHO DE 2017.

  
WALDIR BLAU  
Presidente

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE

  
MARIELA FERNANDA PORTZ DORNELLES  
Secretário