



# CÂMARA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO GRANDE

Rua Felício Lapiano, 131, Raia, Ribeirão Grande, Estado de São Paulo  
FONE FAX (0XX15) 3544-1167- F. (0XX15) 3544-1106  
e-mail: juridico@camararibeiraogrande.sp.gov.br

## RESOLUÇÃO N.º 06 DE 18 DE AGOSTO DE 2023.

Regulamenta o Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, instituindo a Ouvidoria da Câmara Municipal de Ribeirão Grande.

**A CÂMARA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO GRANDE**, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, aprova:

### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Esta Resolução institui a Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Ribeirão Grande, regulamentando o Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, adequada às especificidades municipais.

### **CAPÍTULO II DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO**

#### **Seção I Das Atribuições e Objetivos**

**Art. 2º** A Ouvidoria da Câmara Municipal de Ribeirão Grande se presta a servir de canal de comunicação entre os usuários e a Edilidade, proporcionando aos cidadãos livre acesso para apresentar reclamações, denúncias ou sugestões relativas à qualidade e prestação de serviços administrativos no âmbito do Poder Legislativo municipal, presencial ou eletronicamente.

**Parágrafo único.** São atribuições precípuas da Ouvidoria da Câmara Municipal:

- I** - promover a participação do usuário nos trabalhos do Poder Legislativo, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II** - acompanhar e propor formas de aperfeiçoamento na prestação dos serviços pelo Poder Legislativo, visando a garantir a sua efetividade;
- III** - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios aplicáveis à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos do Poder Legislativo ;
- IV** - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da legislação aplicável;



# CÂMARA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO GRANDE

Rua Felício Lapiano, 131, Raia, Ribeirão Grande, Estado de São Paulo

FONE FAX (0XX15) 3544-1167- F. (0XX15) 3544-1106

e-mail: juridico@camararibeiraogrande.sp.gov.br

**V** - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o Poder Legislativo;

**VI** - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Poder Legislativo.

**Art. 3º** Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

**I** - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, presencialmente e pela plataforma disponibilizada no Portal da Transparência, as manifestações encaminhadas pelos usuários;

**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. 4º** O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 3º deverá indicar, ao menos:

**I** - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

**II** - os motivos das manifestações;

**III** - a análise dos pontos recorrentes;

**IV** - as providências adotadas nas soluções apresentadas.

**Parágrafo único.** O relatório de gestão será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal e disponibilizado integralmente no sítio oficial do Poder Legislativo municipal, para conhecimento por parte da população em geral.

## Seção II

### Da Estrutura da Ouvidoria

**Art. 5º** A Ouvidoria é composta de um Ouvidor designado pela Presidência da Câmara, devendo ser observados, cumulativamente, os seguintes requisitos:

**I** - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;

**II** - não possuir antecedentes criminais;

**III** - ser servidor ocupante de cargo de provimento efetivo na Câmara Municipal de Ribeirão Grande.



# CÂMARA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO GRANDE

Rua Felício Lapiano, 131, Raia, Ribeirão Grande, Estado de São Paulo

FONE FAX (0XX15) 3544-1167- F. (0XX15) 3544-1106

e-mail: juridico@camararibeiraogrande.sp.gov.br

**Art. 6º** O Ouvidor será designado para o exercício da função pelo período fixo de 1 (um) ano, com possibilidade de reconduções por igual período.

**Parágrafo único.** O Ouvidor somente poderá ser destituído antes do final do interstício previsto no caput por iniciativa do Presidente da Câmara, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício da função, devidamente comprovada em procedimento próprio.

**Art. 7º** O Ouvidor, no exercício de suas funções, poderá:

- I - solicitar informações ou cópia de documentos a qualquer setor ou servidor do Poder Legislativo;
- II - ter vista de todos os documentos produzidos, armazenados ou sob a guarda do Poder Legislativo, cujo acesso seja necessário ao desempenho de suas atribuições;
- III - requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis;
- IV - requerer, de outros setores do Poder Legislativo, apoios físico, humano, técnico e administrativo necessários ao bom desempenho de suas atividades.

**Parágrafo único.** A recusa ou demora injustificada no atendimento às solicitações ou na adoção de providências requeridas pela Ouvidoria serão consideradas, para fins do disposto na Lei Complementar nº 5, de 28 de dezembro de 1990, infrações administrativas, que deverão ser apenadas segundo os critérios estabelecidos na referida Lei Complementar.

## Seção III

### Do Protocolo de Manifestações

**Art. 8º** Qualquer usuário, pessoa natural ou jurídica, poderá formular manifestação atinente ao funcionamento administrativo da Câmara Municipal perante a Ouvidoria.

**§ 1º** A manifestação poderá ser apresentada em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico, ou por correspondência eletrônica ou física, desde que atendidos os requisitos do art. 9º.

**§ 2º** No caso de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

**Art. 9º** A manifestação válida deverá conter:

- I - nome e data de nascimento do usuário ou seu representante legal;
- II - número de Cadastro de Pessoa Física ou de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;



# CÂMARA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO GRANDE

Rua Felício Lapiano, 131, Raia, Ribeirão Grande, Estado de São Paulo

FONE FAX (0XX15) 3544-1167- F. (0XX15) 3544-1106

e-mail: juridico@camararibeiraogrande.sp.gov.br

III - especificação, de forma clara e precisa, da manifestação;

IV - endereço físico ou eletrônico do usuário, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

§ 1º À identificação do usuário se aplica a proteção de informações pessoais prevista na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público recusante.

**Art. 10** A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 45 (quarenta e cinco) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Parágrafo único.** Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Câmara Municipal, devendo as solicitações ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 11** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

## CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 12** Aplicam-se à Ouvidoria, no que couberem, as disposições atinentes à regulamentação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal.



## CÂMARA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO GRANDE

Rua Felício Lapiano, 131, Raia, Ribeirão Grande, Estado de São Paulo

FONE FAX (0XX15) 3544-1167- F. (0XX15) 3544-1106

e-mail: juridico@camararibeiraogrande.sp.gov.br

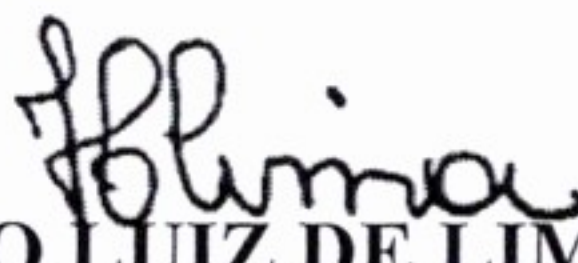
**Art. 13** Todas as iniciativas sugeridas ou implementadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Ribeirão Grande serão de domínio público, ressalvados os casos estabelecidos em lei.

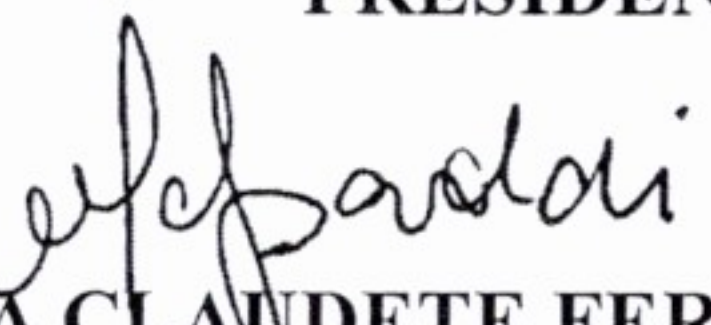
**Art. 14** As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta de verba própria do Poder Legislativo Municipal, suplementadas, se necessário.

**Art. 15** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara do Município de Ribeirão Grande, 18 de agosto de 2023.

  
**OSÉIAS SAMUEL GOMES**  
PRESIDENTE

  
**JOÃO LUIZ DE LIMA**  
VICE-PRESIDENTE

  
**MARIA CLAUDETE FERREIRA SAVOLDI**  
PRIMEIRA-SECRETÁRIA

  
**MAURÍCIO FIRMINO FERREIRA**  
SEGUNDO-SECRETÁRIO