



Estado do Maranhão
Câmara Municipal de Presidente Dutra
CNPJ (MF) 07.071.582/0001-46
Praça São Sebastião, SN, Centro – CEP.: 65.760-000

RESOLUÇÃO Nº 006, DE 18 DE ABRIL DE 2022.

“CRIA A OUVIDORIA-GERAL NO ÂMBITO DO PODER LEGISLATIVO DO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE DUTRA/MA E DÁ PROVIDÊNCIAS.”

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Presidente Dutra/MA, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município e Regimento Interno:

Faz saber que o Plenário da Câmara Municipal de Presidente Dutra/MA, **APROVOU**, e eu **PROMULGO** a seguinte Resolução:

Art. 1º. Fica regulamentada nos termos do Inciso I, do Parágrafo 3º do Art. 37 da Constituição Federal, e, em atendimento ao que estabelece a Lei Federal n 13.460/2017 de 26 de junho de 2017, a criação da Ouvidoria-Geral no âmbito do Poder Legislativo do Município de Presidente Dutra/MA, com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

Art. 2º. À Ouvidoria-Geral ora regulamentada compete:

I. receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

II. monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo do Município de Presidente Dutra/MA;

III. cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeitadas manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV. manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

V. fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI. promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

VII. manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria-Geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VIII. produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;

IX. promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

X. elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação a Controladoria Interna e encaminhamento ao Chefe do Poder Legislativo, para ciência e deliberações finais;

XI. promover a divulgação de suas atividades;



Estado do Maranhão
Câmara Municipal de Presidente Dutra
CNPJ (MF) 07.071.582/0001-46
Praça São Sebastião, SN, Centro – CEP.: 65.760-000

XII. estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

XIII. estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§ 1º. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo do Município de Presidente Dutra/MA, reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§ 2º. A Ouvidoria-Geral deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 3º. Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 4º. A Ouvidoria-Geral deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 5º. A Ouvidoria-Geral poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 6º. As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

Art. 3º. A Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo do Município de Presidente Dutra/MA, será dirigida pelo Ouvidor-Geral, que será nomeado pelo Cefe do Poder Legislativo Municipal, dentre os servidores do órgão portadores de diploma de nível superior, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução uma única vez, por igual período.

§ 1º. O Ouvidor-Geral será substituído, nos seus impedimentos, por servidor de igual nível de graduação escolar, se possível que pertença a mesma pasta, com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria-Geral e seu funcionamento.

§ 2º. O Ouvidor-Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Presidente, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão dos deveres do cargo, devidamente comprovada mediante instauração de procedimento administrativo, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

Art. 4º. O exercício do cargo de Ouvidor-Geral exige formação superior completa com reconhecimento em nível nacional.

Art. 5º. O Ouvidor-Geral não poderá exercer qualquer tipo de atividade político-partidária.

Art. 6º. O Ouvidor-Geral do Poder Legislativo do Município de Presidente Dutra/MA, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

I. dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo



Estado do Maranhão
Câmara Municipal de Presidente Dutra
CNPJ (MF) 07.071.582/0001-46
Praça São Sebastião, SN, Centro – CEP.: 65.760-000

Municipal;

II. representar a Ouvidoria-Geral perante os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;

III. orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria-Geral, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;

IV. definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V. interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI. facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo do Município de Presidente Dutra/MA, simplificando seus procedimentos;

VII. apresentar a Coordenadoria de Controle Interno, para encaminhamento ao Gabinete do Presidente, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;

VIII. sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

IX. propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X. atuar na prevenção e solução de conflitos;

XI. manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

Art. 7º. Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor-Geral:

I. autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

II. ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

III. requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

IV. participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.

Art. 8º. O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

Art. 9º. A Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo do Município de Presidente Dutra/MA contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Coordenadoria de Controle Interno.

Art. 10. As disposições desta Resolução serão efetivamente implantadas no prazo de até 90 (noventa) dias a contar da promulgação.



Estado do Maranhão
Câmara Municipal de Presidente Dutra
CNPJ (MF) 07.071.582/0001-46
Praça São Sebastião, SN, Centro – CEP.: 65.760-000

Art. 11. As despesas decorrentes desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias do Poder Legislativo do Município de Presidente Dutra/MA.

Art. 12. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogada as disposições em contrário.

Paço do Poder Legislativo Municipal de Presidente Dutra/MA, aos 18 (dezoito) dias do mês de abril de 2022.

ARISTEU MORAES NUNES MARTINS
PRESIDENTE

WALLAS ALVES SOUSA
1º Vice-Presidente

WALYTON DA SILVA SANTOS
1º Secretário