



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

Do Projeto de Resolução nº 09/21 - Proc. Leg. nº 2.614/21

RESOLUÇÃO Nº 05, DE 18 DE JUNHO DE 2021.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Câmara Municipal de Valinhos regulamentando a Lei Federal nº 13.460/2017, e dá outras providências.

FRANKLIN DUARTE DE LIMA, Presidente da Câmara Municipal de Valinhos, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 58, parágrafo único, da Lei Orgânica do Município,

FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele promulga a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I

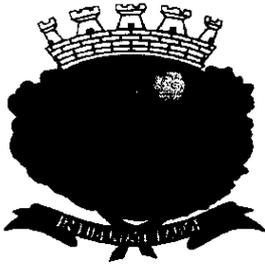
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Esta Resolução regulamenta a Lei Federal nº 13.460/17, dispondo sobre a atuação do responsável por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460/17, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 02

- II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
- III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;
- IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;
- VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

§ 3º Para os fins desta Resolução, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º. O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

- I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II - presumir a boa-fé do usuário;
- III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 03

prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 04

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527/11;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º. São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este decreto.

CAPÍTULO III

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º. Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, a Câmara deverá promover avaliação dos serviços públicos, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários;

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 05

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

CAPÍTULO IV

DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º. Fica instituída no âmbito da Câmara a Política de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos visando assegurar:

- I - canal de comunicação direto entre a Câmara e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;
- II - serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A Política de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos promoverá:

- I - a participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;
- II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;
- III - o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 06

IV - a avaliação periódica dos serviços públicos prestados, incluindo os indicadores do eixo de controle interno municipal.

CAPÍTULO V

DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 6º. Fica instituída, no âmbito da Câmara, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460/17.

Art. 7º. A Política de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Câmara;

II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;

IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;

V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes do Legislativo Municipal no relacionamento com os cidadãos;

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 07

- IX - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;
- X - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/11;
- XI - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;
- XII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;
- XIII - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;
- XIV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 8º. Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

- I - universalidade, como preceito geral;
- II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;
- III - presunção de boa-fé dos cidadão;
- IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;
- V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;
- VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;
- VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 08

- VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
- IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;
- X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146/15;
- XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à auto declaração;
- XII - integração das bases de dados da Câmara com as de outros órgãos públicos;
- XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XIV - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

CAPÍTULO VI

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 9º. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 09

- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível na respectiva página oficial da internet,

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

CAPÍTULO VII

Dos Canais de Atendimento

Art. 10. A Câmara buscará oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos e promoverá a adequação de suas estruturas



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 10

físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 11. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 12. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 11

CAPÍTULO VIII

DAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 13. A ouvidoria da Câmara é organizada com a finalidade de:

- I – coordenar e articular as atividades da ouvidoria da Câmara;
- II - garantir o controle social dos usuários sobre a prestação dos serviços da Câmara;
- III – facilitar e garantir o acesso do usuário dos serviços públicos prestados pela Câmara e aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;
- IV - garantir a efetiva interlocução entre usuário dos serviços da Câmara e os órgãos e entidades da administração pública.
- V - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/17.

Art. 14. A Câmara deverá contar, com um Ouvidor como responsável por ações de ouvidoria, ao qual competirá:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460/2017, reportando sempre a Presidência da Casa para fins de conhecimento sobre toda e qualquer matéria que chegar ao seu formal conhecimento;
- II - receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes da Câmara as reclamações ou representações de cidadãos ou pessoas jurídicas a respeito de:
 - a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
 - b) ilegalidade ou abuso de poder;
 - c) funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos da Câmara;
 - d) demais assuntos recebidos através dos meios disponíveis à população;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 12

III - propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Câmara;

IV - propor ao Presidente da Câmara, quando cabível, a abertura e sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V - encaminhar ao Presidente da Câmara as denúncias recebidas que necessitem de maiores esclarecimentos;

VI - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

VII - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomada pela Câmara sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;

VIII - propor à Mesa Diretora a realização de audiências públicas com segmentos da sociedade civil;

IX - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

X - representar ao Presidente da Casa sugerindo que seja oficiado aos demais Poderes constituídos, inclusive ao Ministério Público, as reclamações apresentadas pelas pessoas físicas e jurídicas, através de requerimentos e representações, a fim de que tomem conhecimento e manifestem a respeito, quando a demanda ensejar a participação de outros entes e que não possa ser primeiramente resolvido no âmbito interno da Câmara Municipal de Valinhos;

XI - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e a Câmara, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 13

Art. 15. O cargo de Ouvidor, com referência CC4, é de livre nomeação pelo Presidente da Câmara, deverá ter nível de escolaridade superior completo, a ser preenchido por servidor, ocupante de cargo efetivo no Município.

CAPÍTULO IX

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 16. Para fins do disposto neste Capítulo, considera-se:

- I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados;
- V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte da Câmara.

Art. 17. O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

§ 2º o responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 14

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

Art. 18. Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 19. No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 20. As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder ao responsável por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 21. O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/11.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 15

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 22. O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

§1º Recebida a manifestação procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo de análise que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 23. O elogio recebido pelo responsável por ações de ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 16

Art. 24. A reclamação recebida pelo responsável por ações de ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 25. A sugestão recebida pelo responsável por ações de ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 26. A denúncia recebida pelo responsável por ações de ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam se chegar a tais elementos e encaminhada à Presidência da Câmara.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento à Presidência e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. Fica revogada as disposições em contrário.

Art. 28. As despesas decorrentes dessa Resolução correrão por conta do orçamento da Câmara.

Art. 29. A presente Resolução poderá ser regulamentada, quando necessário.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 17

Art. 30. Esta resolução entrará em vigor na data da sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

**Câmara Municipal de Valinhos,
aos 18 de junho de 2021.**

Publique-se.

Franklin Duarte de Lima
Presidente

Luiz Mayr Neto
1º Secretário

Simone Aparecida Bellini Marcatto
2ª Secretária

Publicado no local de costume e enviado para publicação na Imprensa Oficial do Município.

Thiago Eduardo Galvão Capelato
Diretor Legislativo e de Expediente