



Manual de Procedimentos da Ouvidoria Legislativa do Município de Munhoz/MG





Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz - MG

Câmara Municipal de Munhoz Ouvidoria Legislativa

Presidente da Câmara Municipal de Munhoz

João Bernardes

Vice Presidente da Câmara Municipal de Munhoz

Natanael Augusto Pereira

Secretário Câmara Municipal de Munhoz

Joaquim Roberto da Silva

Ouidora Legislativa

Thaís Ribeiro Brandão

Assessora Jurídica Ouvidoria

Karen C. de Melo Fonseca.



Setembro/2019

Sumário

Apresentação	4
Definições	5
1 - Das formas de atendimento.....	6
1.1 - Como acessar os serviços da ouvidoria.....	7
1.2. Disponibilização de protocolo e acompanhamento.	7
2 - Serviços oferecidos pela ouvidoria.....	8
3- Do acompanhamento e prazo para a conclusão da manifestação	9
4 - Do manual da ouvidoria legislativa e dos relatórios	10
5 - Considerações finais.	11
Anexo I – Resolução que institui a ouvidoria.....	12



Apresentação

A Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Munhoz foi criada no âmbito do Poder Legislativo através da Resolução nº 04/2019 que regulamentou, definiu suas competências e criou o cargo de Ouvidor Legislativo.

A Ouvidoria Legislativa é um órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

A elaboração deste manual de procedimento tem como desiderato oferecer ao usuário um diagnóstico claro e objetivo acerca do funcionamento, requisitos mínimos e formas de acesso a todos os serviços oferecidos pela Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Munhoz.

As informações produzidas pela Ouvidoria representam um poderoso instrumento de gestão, de integração e de promoção de uma cultura de transparência e controle no âmbito do município de Munhoz.



Definições

O **público-alvo** da Ouvidoria Legislativa são pessoas físicas e jurídicas, cidadãos e usuários de serviços públicos que utilizem o atendimento, ou todos aqueles interessados direta ou indiretamente por esses serviços, sejam órgãos internos ou externos à Câmara.

Atendimento será considerado a atividade de recepção da manifestação do munícipe para cada assunto tratado. Assim, se uma mesma manifestação, qualquer que seja a mídia utilizada, tratar de dois assuntos, serão considerados dois atendimentos.

Formulário eletrônico: mídia com acesso via internet no sítio da Câmara com a finalidade de transmitir as manifestações.

Para fins deste Manual, as **manifestações** representam um gênero, cujas espécies são as solicitações de informação, sugestões, elogios, reclamações e denúncias apresentadas à Ouvidoria Legislativa. Serão consideradas manifestações livres aquelas que não se enquadrarem nas espécies descritas anteriormente.

As **sugestões e elogios** são manifestações que, em regra, contêm uma dúvida, necessidade de esclarecimento, contribuição ou crítica espontânea e genuína.

Já as **reclamações** são manifestações voltadas a noticiar necessariamente a não prestação de um serviço público. Nestes casos:



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz - MG

- I. Prestação insatisfatória de um serviço público solicitado.
- II. Atendimento inadequado por parte do poder público.

Considera-se **denúncia** a manifestação que indique atos supostamente irregulares ou potenciais ilegalidades na administração municipal direta ou indireta, que estejam associados a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

Considera-se **solicitação de informação**, o acesso à informação pleiteada que componha o rol de informações pertinentes à transparência ativa e à transparência passiva, seguindo o rito e requisitos estabelecidos na Lei 2748/2016 e que não tenham a natureza de informações sigilosas ou pessoais, conforme previsto no respectivo diploma legal.

Os **Departamentos** compõem a estrutura administrativa da Câmara Municipal de Munhoz e são responsáveis, quando assim forem acionados, de disponibilizar a informação solicitada pelo Ouvidor Legislativo dentro do prazo estabelecido.

1 - Das formas de atendimento

A fim de promover a mais ampla e acessível participação da comunidade aos serviços oferecidos pela Ouvidoria Legislativa, a Câmara Municipal de Munhoz disponibiliza diversos canais de atendimento. Este atendimento pode ser realizado através de:



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz - MG

- **Mensagem eletrônica (internet):** acessando a página da Câmara no endereço eletrônico [Http://www.munhoz.cam.mg.gov.br](http://www.munhoz.cam.mg.gov.br)
- **E-mail:** ouvidorialegislativamunhoz@hotmail.com
- **Telefone:** (35) 3466-1166
- **Correspondência:** Rua Dom Otávio, nº 26, sala 01 – Centro – Munhoz, MG, CEP: 37.620-000.
- **Atendimento Presencial:** sexta-feira das 08:00 horas às 16:30.

1.1 – Como acessar os serviços da Ouvidoria

A Ouvidoria Legislativa oferece além das formas de atendimento tradicionais como correspondência, telefone, e-mail ou atendimento presencial, o usuário conta com a plataforma virtuais Ouvidoria na página principal do sítio institucional da Câmara Municipal de Munhoz.

Para acessá-la, basta preencher o formulário de inscrição com nome completo, CPF, e-mail, telefone para contato, endereço e especificar de forma clara e sucinta o teor da sua manifestação.

1.2. Disponibilização de protocolo e acompanhamento.

Salvo na modalidade anônima, todas as demais formas de atendimento oferecidas pela Ouvidoria Legislativa disponibilizam um número de protocolo para que o usuário acompanhe o trâmite da sua manifestação.



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz - MG

Para um melhor acompanhamento, unificação e organização das manifestações, caso o usuário não se cadastre no sistema da Ouvidoria Legislativa, de posse das informações, o Ouvidor registrará os dados da manifestação no sistema abrindo um registro próprio para o usuário e em seguida informando-lhe o e-mail e senha de acesso.

Caso queira, de posse dessas informações, o usuário poderá ter total controle da sua manifestação como: controle do prazo de 30 (trinta) dias para obter sua resposta ou, se preferir, até fazer novas manifestações.

2 - Serviços Oferecidos pela Ouvidoria

A **Ouvidoria Legislativa** é um órgão em que o cidadão poderá reclamar, denunciar, sugerir ou criticar, sempre mantendo o decoro na elaboração da sua petição, resguardando o sigilo, caso queira, ou, ainda, se preferir, poderá apresentar seu apelo de forma anônima.

Saliente-se que, na modalidade anônima, por questões lógicas, por total incapacidade, a Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Munhoz se exime de fornecer qualquer tipo de resposta.

Nas modalidades sigilosas ou identificadas, seguindo os prazos estabelecidos, a Ouvidoria Legislativa fornecerá ao manifestante um “*feedback*” acerca do andamento e providências que foram tomadas para atender ao seu apelo.

Caso o usuário não tenha acesso à internet, este poderá procurar o atendimento presencial da Ouvidoria Legislativa, diretamente com o Ouvidor, que reduzirá, em formulário próprio, todas as alegações do manifestante. Para o recebimento do pedido, desde que não seja anônimo, com o objetivo de maximizar as



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz - MG

informações atinentes às atividades da Ouvidoria e auxiliar a confecção dos relatórios quadrimestrais da Ouvidoria, será necessário as seguintes informações:

- 1- Nome Completo;
- 2- CPF;
- 3- E-mail;
- 4- Endereço completo;
- 5- Telefone de Contato;

3- Do acompanhamento e prazo para a conclusão da manifestação

Todas as manifestações, inclusive as que forem colhidas em questionário físico presencial, serão registradas.

A contagem será controlada pelo Ouvidor Legislativo que terá a missão de colher a informação solicitada e disponibilizá-la ao requerente dentro do prazo de 15 (quinze) a contar do seu recebimento, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias ou quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos. Admitir-se-á prorrogação desse prazo, por igual período, quando a complexidade do caso assim o exigir.

É obrigatório que a Ouvidoria Legislativa se manifeste dentro do prazo de 30 dias oferecido ao manifestante e lhe proporcione um parecer ao seu pedido. Essa resposta

- 1- Cópia da informação solicitada;



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz - MG

- 2 – Informação do local onde o manifestante poderá encontra-la;
- 3- Em caso de negativa, fundamentação sucinta e embasada da decisão.

De posse do seu protocolo, o manifestante poderá, além de acompanhar o trâmite do seu pedido, efetuar novas solicitações, impetrar recursos.

4 - Do manual da Ouvidoria Legislativa e dos relatórios.

Como instrumento de aproximação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Munhoz, além de todas as ferramentas disponíveis ao usuário para que este tenha acesso rápido e pleno aos serviços oferecidos pela Ouvidoria, será disponibilizado tanto na sede da Ouvidoria, como na página institucional da Câmara Municipal de Munhoz uma cópia do manual de procedimentos da Ouvidoria Legislativa do Município de Munhoz que ficará à disposição de qualquer cidadão.

Fomentando a transparência e cientificando a população acerca dos trabalhos executados, a Ouvidoria Legislativa disponibilizará relatório bimestral e anual de atividades que apresentará os trabalhos desenvolvidos no respectivo período.

Esse documento, assim como o Manual da Ouvidoria Legislativa, ficará a disposição do cidadão na sede da Ouvidoria e na página institucional da Câmara Municipal de Munhoz.

5– Considerações Finais.



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz - MG

O presente manual tem como objetivo proporcionar ao usuário, de forma clara, orientações básicas acerca da Ouvidoria Legislativa do Município de Munhoz, seu funcionamento, estrutura e serviços oferecidos.

A construção dos trabalhos da Ouvidoria Legislativa se perfaz diuturnamente. A manutenção da cultura da transparência e da participação ativa do cidadão às atividades do Poder Legislativo e dos serviços oferecidos pela Ouvidoria são as nossas maiores metas a serem alcançadas, mantidas e propagadas como instrumentos de aproximação entre o poder público e a população do Município de Munhoz.



ANEXO I

RESOLUÇÃO N° 04 DE 07 de junho de 2019

“Cria a Ouvidoria Parlamentar Municipal na Câmara Municipal de Munhoz e dá outras providencias.”

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MUNHOZ, ESTADO DE MINAS GERAIS, no uso da atribuição, resolve:

Art. 1° Fica criada a Ouvidoria Parlamentar Municipal na estrutura administrativa da Câmara Municipal Munhoz, Minas Gerais.

Parágrafo único. A Ouvidoria Parlamentar Municipal é um órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Câmara Municipal.

Art. 2° Compete à Ouvidoria Parlamentar Municipal:

I – receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;
- c) mal funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal;

II – dar prosseguimento às manifestações recebidas;



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz - MG

III – informar o cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria Parlamentar Municipal;

IV – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria Parlamentar Municipal;

V – facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Parlamentar Municipal;

VI – auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

VII – auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

VIII – acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Câmara Municipal;

IX – conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela almejadas;

X – auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis;

Art. 3º A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Mesa Diretora será composta por um Ouvidor, designado pelo Presidente da Mesa, com acompanhamento do Assessor Jurídico.

Parágrafo único – As funções mencionadas acima serão ocupadas por servidores efetivos da Câmara Municipal de Munhoz designado pelo Presidente da referida Casa de Leis, mediante portaria, bem como terão direito ao recebimento de gratificação, sem prejuízo de seus vencimentos de origem, sendo que este benefício não incorporará aos vencimentos do servidor assim como não incidirá sobre ele nenhuma contribuição previdenciária e nem servirá de base para cálculo de qualquer vantagem.

Art. 4º O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz - MG

I - requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal;

II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência.

§ 1º As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de 05 (cinco) 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 - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VI - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

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

VIII - elaborar relatório bimestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

IX - incentivar e propiciar ao servidor da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz - MG

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

XI - 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 Parlamentar Municipal responderá em até 15 (quinze) dias, a contar do seu recebimento, as mensagens que lhe forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias ou quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos. Admitir-se-á prorrogação desse prazo, por igual período, quando a complexidade do caso assim o exigir.

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;

III - serviço de atendimento presencial;

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

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

Art. 9º A Câmara Municipal assegurará recursos humanos, estruturais e financeiros necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.



Ouvidoria Legislativa Câmara Municipal de Munhoz - MG

Art. 10 A Mesa da Câmara Municipal baixará atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Munhoz, 10 de junho de 2019.

João Bernardes
Presidente da Câmara Municipal

Natanael Augusto Pereira
Vice-Presidente Câmara Municipal

Joaquim Roberto da Silva
Secretário da Câmara municipal