



Câmara Municipal de Lavrinhas

Estado de São Paulo

RESOLUÇÃO Nº 01, 23 (VINTE E TRÊS) DE NOVEMBRO DE 2017.

INSTITUI A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE LAVRINHAS/SP.

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução.

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Lavrinhas/SP, vinculada à Presidência, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Casa de Leis à sociedade.

Art. 2º É garantido a todo interessado o direito de utilizar o canal de comunicação da Ouvidoria, para apresentar solicitações, reclamações, elogios e sugestões no que concerne aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Lavrinhas/SP.

Art. 3º Excetuam-se do disposto no art. 2º desta Resolução as representações ou denúncias relativas a administradores ou responsáveis sujeitos à jurisdição da Câmara Municipal de Lavrinhas/SP, que deverão ser dirigidas ao Presidente, observadas as disposições contidas na Lei Orgânica do Município de Lavrinhas/SP e no Regimento Interno da Câmara Municipal de Lavrinhas/SP (Resolução Nº 04, de 18 (dezoito) de dezembro de 2012).

Art. 4º A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Câmara Municipal de Lavrinhas/SP (<http://www.cmlavrinhas.sp.gov.br/>), e, durante o expediente, na sede da Câmara Municipal de Lavrinhas/SP, situada na Rua Manoel Machado, 82, Centro, Lavrinhas/SP, junto ao Setor de Secretaria, com identificação da logomarca do serviço, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

Art. 5º São atribuições da Ouvidoria:

I - exercer a função de representante do cidadão, contribuindo para a participação da sociedade na gestão pública;

II - receber solicitações, reclamações, elogios e sugestões no que concerne aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Lavrinhas/SP;

III - processar o recebimento e o atendimento das demandas encaminhadas à Ouvidoria;

IV - possibilitar o acompanhamento dos pedidos registrados no serviço de atendimento eletrônico da Ouvidoria;

V - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade, na forma de relatórios estatísticos anuais contendo o número de atendimentos e o prazo médio de atendimento dos pedidos;

VI - identificar problemas no atendimento ao usuário.



Câmara Municipal de Lavrinhas

Estado de São Paulo

Parágrafo único. Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre nas hipóteses descritas no inciso II, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

Art. 6º O Ouvidor será um servidor designado pelo Presidente, ficando responsável pelas atribuições da Ouvidoria.

Art. 7º Nas situações onde o autor é identificado, o prazo de resposta, caso não seja possível o acesso imediato, será de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o autor.

Art. 8º Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala Vereador José Maria de Castro, 23 (vinte e três) de novembro de 2017.

MARCOS VINÍCIUS FRANQUEIRA GARCIA
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE LAVRINHAS/SP
(BIÊNIO 2017/2018)
