



# CÂMARA MUNICIPAL DE ANHEMBI

Prédio "ANTONIO JOSÉ PINTO"

CNPJ - 57.268.658/000-04

---

RESOLUÇÃO Nº 03/2.017  
De 03 de Outubro de 2017.

*"Institui a ouvidoria da Câmara Municipal de Anhembi e dá outras providências".*

**O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE ANHEMBI, ESTADO DE SÃO PAULO**, no uso das atribuições que lhes são conferidas, **FAZ SABER** que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução.

**Art. 1º** - Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Anhembi Estado de São Paulo, vinculada à Presidência, como instrumento de comunicação e participação do cidadão no aperfeiçoamento dos serviços prestados por esta Casa à sociedade.

**Art. 2º** - É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Ouvidoria, para apresentar solicitações, informações, reclamações e sugestões, apontar disfunções ou, ainda, arrazoar e sugerir modificações no que concerne aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal.

**Art. 3º** - A Ouvidoria poderá ser acessada pela Internet, ininterruptamente, no endereço eletrônico da Câmara Municipal de Anhembi ([www.camaraanhemi.sp.gov.br](http://www.camaraanhemi.sp.gov.br)), e, durante o expediente, no prédio Antônio Jose pinto, junto ao setor de Protocolo, com identificação, sem prejuízo do acesso para fins de orientação por telefone ou qualquer outro meio de comunicação.

**Art. 4º** - Quando a demanda envolver assuntos técnicos e específicos, a Ouvidoria, após a análise do seu teor, a encaminhará ao setor competente, para esclarecimentos a respeito do quanto foi solicitado.

**Art. 5º** - São atribuições da Ouvidoria:

Rua Valentim do Amaral, 273 - Cep. 18620-000 - Anhembi - SP  
Tel. (14) 3884-1333 / 3884- 1395



# CÂMARA MUNICIPAL DE ANHEMBI

Prédio "ANTONIO JOSÉ PINTO"

CNPJ - 57.268.658/000-04

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

II – processar o recebimento, a triagem, a classificação, o atendimento ou distribuição às áreas competentes das demandas encaminhadas à Ouvidoria;

III - disponibilizar as informações de interesse público;

IV – facilitar o acesso aos serviços prestados ao cidadão, simplificando seus procedimentos;

V – receber sugestões, críticas, reclamações, elogios ou questionamentos sobre serviços prestados pela Câmara;

VI – divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

VII – identificar problemas no atendimento ao usuário;

VIII – registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias, utilizando sistema eletrônico para tal fim desenvolvido;

IX – atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

X – promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

XI – exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

XII – cumprir as determinações da Presidência;

XIII – submeter ao Julgador competente toda e qualquer demanda que envolva matéria previamente distribuída;

Rua Valentim do Amaral, 273 - Cep. 18620-000 - Anhembi - SP

Tel. (14) 3884-1333 / 3884- 1395



# CÂMARA MUNICIPAL DE ANHEMBI

Prédio "ANTONIO JOSÉ PINTO"

CNPJ – 57.268.658/000-04

XIV – elaborar relatório anual das atividades desenvolvidas pela ouvidoria.

**Parágrafo único** - Quando a comunicação contiver por objeto matéria que não se enquadre na hipótese descrita no inciso V, a Ouvidoria orientará o autor sobre o encaminhamento mais adequado para a sua demanda.

**Art. 6º** - O Ouvidor será um funcionário designado pelo Presidente da Câmara, com mandato coincidente ao da Presidência, ficando responsável pelas atribuições da Ouvidoria.

**Parágrafo único** - Em seus afastamentos, ausências e impedimentos serão designados substitutos.

**Art. 7º** - As atividades administrativas da Ouvidoria serão desempenhadas por funcionários da Câmara.

**Art. 8** - Compete ao Ouvidor:

I – coordenar, administrar e avaliar as atividades da Ouvidoria, observando e fazendo observar o cumprimento da legislação e das normas específicas;

II – orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria, assegurando a sua uniformização, eficiência, coerência e zelar pelo controle de sua qualidade;

III – impedir a utilização político-partidária dos instrumentos sob sua coordenação;

IV – encaminhar à Presidência queixas, críticas, reclamações, informações e observações sobre procedimentos de servidores, nos termos regimentais;

V – dar conhecimento ao Presidente, quando as informações recebidas requeiram ações de caráter emergencial, que representem grave risco ao erário.



# CÂMARA MUNICIPAL DE ANHEMBI

Prédio "ANTONIO JOSÉ PINTO"

CNPJ - 57.268.658/000-04

Art. 9º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Anhembi, 03 de Outubro de 2017.

**Marco Antonio de Oliveira**

**Presidente**

*Publicação na Secretaria da Câmara  
Municipal de Anhembi, na data supra.*