



CÂMARA MUNICIPAL DE ANHEMBI

Prédio "ANTONIO JOSÉ PINTO"

CNPJ 57 268 658 / 0001- 04

ATO DA PRESIDENCIA Nº 06/2.018
DE 21 DE Maio DE 2018.

*Dispõe sobre a Regulamentação e organização da Ouvidoria,
instituída pela Resolução nº 03/2017.*

Marco Antonio de Oliveira, Presidente da Câmara Municipal de Anhembi Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais e regimentais, nos termos do art. 73, inciso II, "a" do Regimento Interno;

Considerando a **Resolução nº 03/2017** que instituiu a Ouvidoria da Câmara Municipal de Anhembi Estado de São Paulo;

Considerando a necessidade de assegurar a implantação da Ouvidoria, dotando-a de corpo de servidores, hábeis ao desempenho das atribuições;

Considerando a necessidade da Ouvidoria possuir estrutura física própria, de fácil acesso ao público externo; e

Considerando a necessidade de estabelecer o fluxo das informações, acompanhamento das ocorrências registradas, análise dos resultados das solicitações e dados estatísticos;

RESOLVE:

Artigo 1º - A Ouvidoria será composta por equipe formada por servidores da Casa, designados pela Presidência para esse fim.

§ 1º - Havendo necessidade, ou mediante solicitação, outros servidores poderão ser convocados pela Presidência, para colaborar com a Ouvidoria, em caráter eventual e temporário.

Art. 2º - A Ouvidoria da Câmara, diretamente vinculada à Mesa Diretora, será dirigida por um Ouvidor, designado pelo Presidente da Câmara, dentre os servidores portadores de diploma com nível superior, com mandato de 01 (um) ano, admitida a recondução.

Rua Salvador Luiz dos Santos, 776 – CEP: 18620-000 - Anhembi – SP //
Site: WWW.camaraanhembisp.gov.br // email: camara.anhembi@gmail.com
Tel. (14) 3884-1333 // 3884- 1395



CÂMARA MUNICIPAL DE ANHEMBI

Prédio "ANTONIO JOSÉ PINTO"

CNPJ 57 268 658 / 0001- 04

Artigo 3º - As solicitações, informações, reclamações ou sugestões efetuadas terão o seguinte procedimento:

I - somente serão processadas as solicitações, informações, reclamações e sugestões cujo pedido estiver devidamente identificado com nome, CPF/CNPJ e endereço eletrônico válido, ou pelo menos, outra forma de contato, endereço residencial, comercial ou telefone para resposta;

II - nas demandas via internet, finalizado o cadastro, o sistema gerará automaticamente um número de atendimento para o interessado poder acompanhar o trâmite e a conclusão de sua solicitação. No atendimento presencial serão fornecidos ao interessado número de protocolo;

III - após analisar as solicitações, informações, reclamações e sugestões, havendo necessidade, a ouvidoria os encaminhará aos setores internos, para a devida instrução, fornecendo, posteriormente, a resposta aos interessados;

IV - as demandas de ordem técnica serão prontamente encaminhadas aos setores competentes, para atendimento e resposta direta aos interessados;

V - os setores mencionados no inciso anterior encaminharão à Ouvidoria relatório anual das demandas solicitadas e atendidas;

VI - a Ouvidoria manterá controle de todas as solicitações e respostas efetuadas, sobre os diversos assuntos elencados no ícone Ouvidoria do site desta Câmara.

Art. 4º - A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no "caput" poderá ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

Art. 5º - A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

Rua Salvador Luiz dos Santos, 776 – CEP: 18620-000 - Anhembi – SP //
Site: WWW.camaraanhembisp.gov.br // email: camara.anhembi@gmail.com
Tel. (14) 3884-1333 // 3884- 1395



CÂMARA MUNICIPAL DE ANHEMBI

Prédio "ANTONIO JOSÉ PINTO"

CNPJ 57 268 658 / 0001- 04

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio de página eletrônica da Câmara de Vereadores na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - atendimento por telefone;

III - serviço de atendimento pessoal;

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

Artigo 6º - O público externo, além do meio eletrônico, terá acesso à Ouvidoria no prédio Antonio José Pinto da Câmara Municipal, situado na Rua Salvador Luiz dos Santos, 776 no horário do expediente.

Artigo 7º - Este Ato entra em vigor na data de sua publicação.

Anhembi, 21 de Maio de 2018.


Marco Antonio de Oliveira
Presidente