

### **ATO Nº 1132/11**

Institui a Ouvidoria do Parlamento na Câmara Municipal de São Paulo.

Considerando o artigo 37 da Constituição Federal, especialmente no que diz respeito à manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica interna e externa da qualidade dos serviços públicos;

Considerando que o Poder Legislativo Municipal deve obedecer aos princípios norteadores da Administração Pública, orientando sua atuação para o cidadão e suas demandas;

Considerando que as Ouvidorias são instrumentos do regime democrático que fortalecem e incentivam o exercício da cidadania;

Considerando a necessária contribuição para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Legislativo, de forma que o cidadão participe do processo de elaboração e discussão das leis com vistas ao seu aprimoramento;

Considerando a necessidade de estabelecer conexões com a sociedade para a defesa dos interesses dos cidadãos e da instituição parlamentar, contribuindo para o fortalecimento do Poder Legislativo, divulgando seu papel e o de seus integrantes;

Considerando o papel pedagógico e o caráter educativo a ser realizado pela Ouvidoria, uma vez que o contato com o cidadão incentiva o acompanhamento do trabalho parlamentar;

Considerando o compromisso de receber e compartilhar informações com a sociedade, colaborando com a ética e a formação de uma cultura que privilegie o respeito aos direitos humanos, que promova a cidadania e consolide o processo democrático;

Considerando que a informação e o respeito à cidadania são também formas de redução das desigualdades e promoção de justiça social;

Considerando os incisos II e V do art. 11, da Lei nº 13.638, de 04 de setembro de 2003, que dispõe sobre a organização administrativa da Câmara Municipal, e a necessidade de recepcionar o cidadão cuidando para que seja devidamente informado, orientado, e que suas manifestações tenham a adequada repercussão;

A MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições legais e regimentais, RESOLVE:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria do Parlamento na Câmara Municipal de São Paulo, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º Compete a Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal de São Paulo:

I - Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;

II - Organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III - Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria do Parlamento;

IV - Fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal;

V - Responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI - Auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII - Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

Art. 3º A Ouvidoria do Parlamento emitirá resposta ao cidadão no prazo máximo de 10 (dez) 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. 4º A Ouvidoria do Parlamento será dirigida por um servidor com notória experiência administrativa no setor público e na área de atuação, designado pelo Presidente da Câmara Municipal, com mandato de 01 ano, sendo admitida a recondução.

Art. 5º O Ouvidor, no exercício de suas funções, poderá:

I - Requisitar informações a órgãos e servidores da Câmara Municipal;  
II - Solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º Os órgãos e servidores da Câmara Municipal terão prazo de 05 (cinco) dias úteis para responder às solicitações emitidas pela Ouvidoria do Parlamento, 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. 6º A Mesa Diretora dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria do Parlamento e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.

Art. 7º A Mesa Diretora garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria do Parlamento por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - Acesso exclusivo à Ouvidoria do Parlamento por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;  
II - Telefone de discagem direta gratuita – 0800;  
III - Serviço de atendimento pessoal;  
IV - Recebimento de manifestações por meio de correio, fax ou outro meio identificado para esse fim.

Parágrafo único. A Mesa Diretora assegurará os recursos necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria do Parlamento.

Art. 8º 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 - Manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria do Parlamento;  
VI - Promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria do Parlamento;  
VII - Solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;  
VIII - Solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria do Parlamento;  
IX - Elaborar relatório mensal e anual das atividades da Ouvidoria do Parlamento para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;  
X - Incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria do Parlamento oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;  
XI - Propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria do Parlamento;

XII - Propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria do Parlamento.

Art. 9º A ouvidoria do Parlamento da Câmara Municipal estará vinculada ao Centro de Comunicação Institucional – CCI sob a supervisão da Mesa Diretora que também designará servidores para nela atuar, fixando suas respectivas atribuições.

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

Art. 11. As despesas decorrentes da execução deste Ato correrão por conta das dotações orçamentárias próprias suplementadas se necessário.

Art. 12. Este Ato entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

São Paulo, 07 de fevereiro de 2011.