



**CÂMARA DE VEREADORES  
DO MUNICÍPIO DE MACHADINHO D'OESTE**

Av. José Lopes de Oliveira – 2420  
CEP – 78.948-000

Setor II, Machadinho D'Oeste – RO  
Fone: 69 – 581-2407

**RESOLUÇÃO Nº. 006/2017  
De 12 de junho de 2017  
Autoria: Mesa Diretora**

CNPJ: 04.482.281/0001-88

Sessão: 216
Votação: 12/06/17
(+) V. Simbólica
( ) V. Nominal
Contra x Favor
10 x 10
12/06/17
Dir. Administração

**CÂMARA MUNICIPAL DE MACHADINHO D'OESTE-RO**  
DOCUMENTO PUBLICADO NO QUADRO DE AVISO  
EM 20 JUNHO DE 2017

RETIRADO EM: \_\_\_\_\_ DE \_\_\_\_\_

*Paulo César de Melo*  
Diretor Legislativo  
CMMDO-RO

*Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria e o acesso a informação da Câmara Municipal de Machadinho D'Oeste – RO, e dá outras providências.*

A Presidente da Câmara Municipal de Machadinho do Oeste, Estado de Rondônia, nos termos do Regimento Interno desta Casa Legislativa faz saber que o Plenário da Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte.

**RESOLUÇÃO:**

**SEÇÃO I  
DA MISSÃO, VISÃO E COMPETÊNCIA**

**Art. 1º** Esta Resolução elaborada pela equipe da Ouvidoria da Câmara Municipal de Machadinho D'Oeste Estado de Rondônia, disciplina e organização o funcionamento da Ouvidoria e o acesso a informação da Câmara Municipal de Machadinho D'Oeste – RO, que tem:

**I - A MISSÃO** de contribuir no processo de resgate da cidadania e democracia no âmbito da comunidade, promovendo ações que incentivem a participação da sociedade no processo de Gestão Pública, aproximando-a do Poder Legislativo Municipal.

**II- A VISÃO** de contribuir para a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos prestados pelos órgãos do poder municipal de Machadinho D'Oeste, agindo de forma proativa e ágil como canal efetivo de participação popular na busca de soluções para os problemas vivenciados pela sociedade.

**Art. 2º.** Compete à Ouvidoria da Câmara municipal de Machadinho D'Oeste - RO:

**I** - receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que, de maneira geral, contrariem os interesses públicos, praticados por servidores públicos da Câmara Municipal, por Pessoas Físicas ou Jurídicas, que exerçam funções paraestatais mantidas com recursos públicos;

**II** – encaminhar às unidades envolvidas as solicitações que possam:

- a) no caso de denúncias e reclamações: checar a veracidade dos fatos e suas circunstâncias, levando-os ao conhecimento da pessoa quando pessoal e ao responsável quando for relacionada há um setor específicos desta Câmara Municipal, para corrigi-los;



**CÂMARA DE VEREADORES  
DO MUNICÍPIO DE MACHADINHO D'OESTE**

Av. José Lopes de Oliveira – 2420  
CEP – 78.948-000

CNPJ – 34.482.281/0001-88

Setor II, Machadinho D'Oeste – Ro  
Fone: 69 – 581-2407

- b) no caso de sugestões: encaminhá-las às pessoas ou setores direcionados competentes para estudo ou justificação da impossibilidade de sua adoção;
- c) no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;
- d) no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho, levando-os ao conhecimento das autoridades, servidores e responsáveis pelos serviços elogiados;

**III** – orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

**IV** – difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão;

**V** – elaborar e encaminhar, semestralmente, a mesa diretora desta Câmara Municipal, relatório de suas atividades, bem como dar ampla divulgação.

**Art. 3º.** O Ouvidor tem amplos poderes para requisitar junto aos setores administrativos competentes desta Câmara Municipal, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso II do art. 2º, devendo as informações por ele solicitadas serem prestadas em quinze dias, sob pena de responsabilidade.

**Parágrafo único.** A intervenção do Ouvidor não suspenderá ou interromperá quaisquer prazos administrativos.

**SEÇÃO II  
DO ACESSO AOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA**

**Art. 4º** Os contatos dos cidadãos com a Ouvidoria poderão ser feitos pessoalmente, por telefone (o qual terá uma linha telefônica exclusiva para este setor), internet (através do serviço e-SIC ou E-mail), carta, etc., cabendo aos agentes da Ouvidoria efetuarem os registros por meio eletrônico ou manual.

**Art. 5º** As denúncias deverão ser encaminhadas diretamente ao Ouvidor da Câmara Municipal ou ao outro membro da Ouvidoria por ele designado, para que sejam tomadas as providências necessárias.

**SEÇÃO III  
DO TRATAMENTO DAS OCORRÊNCIAS**



**CÂMARA DE VEREADORES  
DO MUNICÍPIO DE MACHADINHO D'OESTE**

Av. José Lopes de Oliveira – 2420  
CEP – 78.948-000

–  
-  
CNPJ – 34.482.281/0001-88

Setor II, Machadinho D'Oeste – Ro  
Fone: 69 – 581-2407

**Art. 6º** Recebidas as ocorrências o Ouvidor as selecionará e as encaminhará à Presidência e/ou as demais autoridades as informações recebidas ou geradas no âmbito da Ouvidoria, bem como autorizar a abertura de procedimentos para apuração dos fatos que chegarem ao seu conhecimento.

**Art. 7º** O documento que gerar o registro de qualquer ocorrência será arquivado em pasta individual, numerada e rubricada pelo servidor responsável e permanecerá em escaninho próprio até o desfecho final, com ou sem resposta ao munícipe.

**Parágrafo único.** Sempre que a ocorrência contiver identificação completa do reclamante a Ouvidoria deverá realizar a notificação do seu desfecho final, procedendo-se em seguida ao arquivamento do feito.

**SEÇÃO IV  
DAS DILIGÊNCIAS**

**Art. 8º** Sempre que seja necessário e imprescindível à solução da ocorrência, os membros da Ouvidoria poderão efetuar diligências externas com a devida ciência e autorização da Presidência da Câmara Municipal, tais como visitas, vistorias, pesquisas, análises, etc, e da diligência efetuada fará, obrigatoriamente, relatório circunstanciado.

**Art. 9º** Em repartições públicas municipais ou demais órgãos públicos os agentes em diligências deverão sempre se apresentar ao respectivo Secretário ou ao Chefe de Divisão ou Departamento ou na falta destes, ao responsável pela Unidade, identificando-se e informando o motivo de sua presença, para que em conjunto possa desempenhar a tarefa a que tenha sido designado.

**SEÇÃO V  
DO SISTEMA INFORMATIZADO**

**Art. 10** A Ouvidoria adotará sistema informatizado para o recebimento e acompanhamento de ocorrências, com terminais de acesso controlado mediante uso de senha própria.

**Art. 11** Todas as ocorrências registradas serão submetidas à apreciação do Ouvidor que deliberará sobre as providências cabíveis à espécie.

**SEÇÃO VI  
PEDIDOS DE INFORMAÇÕES, PRAZOS E COBRANÇA DE RESPOSTAS**

**Art. 12** Sempre que a Ouvidoria tratar com os demais órgãos municipais ou outros órgãos da esfera pública, enviará pedidos de explicações, documentos etc., assinalando o prazo de resposta em até 15 (quinze) dias, considerando sempre o ciente da Presidência desta Câmara Municipal.



**CÂMARA DE VEREADORES  
DO MUNICÍPIO DE MACHADINHO D'OESTE**

Av. José Lopes de Oliveira – 2420  
CEP – 78.948-000

–  
-  
CNPJ – 34.482.281/0001-88

Setor II, Machadinho D'Oeste – Ro  
Fone: 69 – 581-2407

§ 1º Ultrapassado o prazo estabelecido no *caput* deste artigo, será feita cobrança de resposta, sempre por escrito, por meio de Comunicação Interna ou E-mail institucional.

§ 2º Não sendo atendido o pedido injustificadamente, o mesmo será encaminhado ao superior hierárquico do servidor responsável pelo não atendimento e, caso este também deixe de atender no prazo assinalado no *caput* deste artigo, o Ouvidor Geral encaminhará comunicação do fato a Presidência desta Câmara Municipal para que a mesma encaminhe a Mesa Diretora e possa, em caso seja necessário, levado ao Plenário para sanções mais sérias.

**SEÇÃO VII  
DAS COMUNICAÇÕES AO CHEFE DO EXECUTIVO E AO LEGISLATIVO**

**Art. 13** Semestralmente o Ouvidor encaminhará relatório circunstanciado das ocorrências abertas e encerradas no período a Presidência da Câmara Municipal para que a mesma de ciência a Mesa Diretora bem como ao Plenário desta Casa de Leis. O qual deverá ser também amplamente divulgado pela equipe desta ouvidoria em todos os meios de comunicação.

**Art. 14** Quando se tratar de fato que configurar infrações disciplinares, civis ou penais, o Ouvidor Geral enviará a Presidência contendo os documentos, diligências e conclusão, para conhecimento e deliberação.

**SEÇÃO VIII  
DA INFORMAÇÃO AO MUNICÍPE**

**Art. 15** Todo cidadão que procurar a Ouvidoria deverá obter uma resposta.

**Art. 16** As respostas deverão, preferencialmente, ser documentadas e protocolizadas.

**Art. 17** Quando o assunto for de menor complexidade a resposta poderá ser dada por telefone, mas antes de relatar qualquer dado sobre o assunto indagado, o agente da Ouvidoria deverá obter a qualificação completa do solicitante, para certificar-se de que está falando com a mesma pessoa que fez a reclamação, resguardando-se dessa forma o sigilo (CF art. 5, inc. X).

**Art. 18** As respostas também poderão ser enviadas por e-mail, valendo, nestes casos, os controles próprios de confirmação de envio e recebimento dos mesmos.

**Art. 19** Após o encerramento das ocorrências o Ouvidor dará por encerrado o processo, devendo toda documentação ser arquivada.

**SEÇÃO IX**



**CÂMARA DE VEREADORES  
DO MUNICÍPIO DE MACHADINHO D'OESTE**

Av. José Lopes de Oliveira – 2420  
CEP – 78.948-000

CNPJ – 34.482.281/0001-88

Setor II, Machadinho D'Oeste – RO  
Fone: 69 – 581-2407

**DA DIVULGAÇÃO DE ATIVIDADES E DAS DISPOSIÇÕES GERAIS DA  
DIVULGAÇÃO**

**Art. 20** A Ouvidoria divulgará os dados gerais dos atendimentos prestados no sítio eletrônico da Câmara Municipal em sua página da Ouvidoria que ficara hospedado dentro do Portal da Transparência.

**Art. 21** A divulgação abrangerá os seguintes dados gerais:

- I** – o número total das demandas recebidas no mês e o acumulado dos meses antecedentes;
- II** – o movimento das demandas recebidas por mês e acumulado, com o número de solicitações registradas;
- III** – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;
- IV** – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, por telefone, fax e carta;
- V** – os encaminhamentos adotados.

**Art. 22** Todo servidor público da Câmara Municipal de Machadinho D'Oeste, Estado de Rondônia seja ele efetivo ou comissionado, que aceitar o desafio de fazer parte da equipe da Ouvidoria e de fazer cumprir com o acesso a Informação desta Casa de Leis, se compromete em cumprir com dedicação, respeito e zelo com todo o disposto neste Regimento interno, bem como a Constituição Federal e Resoluções 004/2017 e 005/2017, ciente de que estará desenvolvendo um papel de relevância social não oneroso ao bem da população do Município de Machadinho D'Oeste e zelando pelo nome do Poder Legislativo Municipal.

**SECRETARIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE MACHADINHO D' OESTE,  
ESTADO DE RONDÔNIA**, aos 05 dias do mês de junho de dois mil e dezessete

Machadinho D'Oeste-RO, 12 de Junho de 2017

**Dvani Martins Nunes**  
**Presidente/CMMDO**  
**8º Legislatura**

