



# CÂMARA MUNICIPAL DE BÁLSAMO

ESTADO DE SÃO PAULO

site:www.cmbalsamo.sp.gov.br e-mail:camara@cmbalsamo.sp.gov.br  
RUA SÃO PAULO, Nº 740 - JD SÃO DOMINGOS - CEP: 15.140-000 - (017) 3264-1518

## ATO Nº 13/2019

Estabelece o Sistema de Ouvidoria da Câmara Municipal e dá outras providências.

O Sr. José Donizete Claro da Silva, Presidente da Câmara Municipal de Bálamo, Comarca de Mirassol, Estado de São Paulo, usando as suas atribuições legais,

## RESOLVE

**Art. 1º** - Fica disciplinado o Sistema de Ouvidoria da Câmara Municipal de Bálamo/SP, com a finalidade de garantir ao cidadão o direito de manifestar-se quanto aos serviços públicos prestados pela instituição - em conformidade com o art. 17 da Lei Federal 13.460/2019.

**Parágrafo Único** - Para fins dispostos neste Ato, considera-se manifestação:

**I** - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desses serviços;

**II** - Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação direta do presidente ou outro órgão competente;

**III** - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela Casa;

**IV** - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre os serviços públicos oferecidos ou o atendimento recebido;

**V** - Resposta: ato administrativo, por meio de ofício ou e-mail, na qual a instituição se posiciona sobre a manifestação - com a apresentação de solução ou a comunicação quanto à sua impossibilidade.

**Art. 2º** - Integram o Sistema de Ouvidoria da Câmara Municipal os seguintes canais:

**I** - Via Site, através do link Ouvidoria Parlamentar;

**II** - Via totem "Câmara Transparente", que fica nas dependências da Casa;

**III** - Pessoalmente com os servidores do Legislativo, que, a partir deste Ato, serão responsáveis pelo Sistema de Ouvidoria.

**Parágrafo Único** - Todas as manifestações deverão ser direcionadas ao Presidente da Câmara, para conhecimento do fato e tomada de decisões.

**Art. 3º** - As atividades de ouvidoria estão restritas à:

**I** - Receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios referentes a prestação de serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Balsamo;

**II** - Encaminhar as manifestações ao Presidente da instituição e aos setores envolvidos para posicionamento;

**III** - Identificar deficiência nos serviços públicos prestados na Casa, sugerindo ações a fim de superá-las;

**IV** - Responder por escrito as manifestações no prazo de 20 dias, através de ofício ou e-mail;

**V** - Emitir relatório das atividades desenvolvidas no mês - anexando a manifestação e o posicionamento da instituição ou certidão negativa quando não houver manifestação.

**§ 1º** - Não serão consideradas manifestações anônimas e que não tenham claros os objetivos.

**§ 2º** - Os setores da Câmara citados em manifestações e o Presidente da Casa, terão 10 dias de prazo para responderem protocolos advindos do Sistema de Ouvidoria - para formulação de respostas aos cidadãos.

**Art. 4º** - Este Ato entrará em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões vereador Antonio Castilho, 29 de Outubro de 2019

José Donizete Claro da Silva  
Presidente da Câmara

