



ESTADO DO CEARÁ
CÂMARA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE

PALÁCIO DR. FLORO BARTOLOMEU

Rua do Cruzeiro, 217 – CEP 63010-070 – Telefone (088) 511-1976 – Caixa Postal D-4

RESOLUÇÃO

511

DE 27 DE OUTUBRO DE 2009

Cria a Ouvidoria Pública da Câmara Municipal de Juazeiro do Norte e adota outras providências.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE, ESTADO DO CEARÁ, FAÇO SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E EU PROMULGO A SEGUINTE RESOLUÇÃO:

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Juazeiro do Norte, no âmbito do Poder Legislativo Municipal, integrante da estrutura organizacional deste parlamento, incumbindo-lhe zelar pela observância dos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade e publicidade, atuando na defesa e promoção dos direitos e interesses individuais homogêneos, coletivos e difusos, junto a Câmara Municipal de Juazeiro do Norte, e a articulação e coordenação das ações deste parlamento municipal em consonância com os direitos de cidadania da população de Juazeiro do Norte.

Art. 2º - A Ouvidoria da Câmara Municipal de Juazeiro do Norte, tem por finalidade, com vistas a promoção do exercício da cidadania, receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos relativas ao funcionamento do Poder Legislativo Municipal, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções na Câmara Municipal de Juazeiro do Norte, sem prejuízo das correspondências específicas de outros departamentos.

Art. 3º - A Ouvidoria da Câmara Municipal de Juazeiro do Norte poderá requisitar a disponibilidade de servidores dos demais departamentos para o desenvolvimento de seus trabalhos, caso necessário.

Art. 4º - A Ouvidoria da Câmara Municipal de Juazeiro do Norte é dirigida pelo Ouvidor Legislativo, cargo de nomeação e exoneração do Presidente da Câmara Municipal, conforme os termos desta Lei, com remuneração correspondente ao padrão.

Parágrafo Único – O Ouvidor Legislativo será nomeado, após aprovada sua indicação em Plenário da Câmara Municipal de Juazeiro do Norte, obedecendo aos seguintes critérios:

- I – Ter reputação moral ilibada e notórios conhecimentos em Direito e Administração Pública;
- II – Ter conhecimento sobre o Processo Legislativo;



ESTADO DO CEARÁ
CÂMARA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE

PALÁCIO DR. FLORO BARTOLOMEU

Rua do Cruzeiro, 217 – CEP 63010-070 – Telefone (088) 511-1976 – Caixa Postal D-4

III – Não ter sido condenado por crime, com sentença transitada em julgado;

IV – Prova de não ter concorrido a cargo majoritário ou proporcional nas duas últimas eleições, no município de Juazeiro do Norte.

Art. 5º - À Ouvidoria da Câmara Municipal de Juazeiro do Norte compete, além das atribuições definidas no *caput* do artigo 2º desta Lei:

I – Apurar reclamações ou denúncias, realizando inspeções e investigações, podendo os resultados contribuírem na formulação de proposta de modificação de Lei, bem como em sugestões de medida disciplinar administrativa ou judicial, por parte dos órgãos competentes;

II – Disponibilizar os meios necessários ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, como canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, fac-símile e atendimento presencial bem como examinar, propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta das demandas, privilegiando os meios eletrônicos de comunicação;

III – Definir critérios para a promoção e o comportamento de procedimentos junto aos departamentos atinentes, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;

IV – Identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com o Poder Legislativo Municipal;

V – Sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios periódicos, fixando e organizando os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços pelo Poder Legislativo;

VI – Elaborar planos, programas e projetos de proteção aos direitos dos usuários do serviço público municipal;

VII – Dirigir suas ações para tornar mais eficaz e com qualidade o atendimento do Poder Legislativo, propondo soluções para as questões levantadas e oferecer informações gerenciais e recomendações às autoridades competentes, visando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

VIII – Realizar, por iniciativa própria, inspeções com a finalidade de apurar procedências de reclamações ou denúncias que lhe forem dirigidas e sugerir, quando cabível, a instalação de sindicâncias e processos administrativos aos órgãos e departamentos competentes;

IX – Realizar auditoria, sindicância e processos administrativos, por determinação do Chefe do Poder Legislativo Municipal ou por solicitação, através de requerimento de Vereador, após aprovado em Plenário;



ESTADO DO CEARÁ
CÂMARA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE

PALÁCIO DR. FLORO BARTOLOMEU

Rua do Cruzeiro, 217 – CEP 63010-070 – Telefone (088) 511-1976 – Caixa Postal D-4

X – Requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, órgãos e entidades do Poder Legislativo Municipal;

XI – Criar canais de relacionamento do Poder Legislativo com as comunidades, com as entidades representativas de classes e com as representações de qualquer ordem;

XII – Definir, em articulação com a Assessoria de Imprensa, um sistema permanente de comunicação, visando a divulgação sistemática, à sociedade, de seu papel institucional;

XIII – Mediar, quando necessário, crises que se estabeleçam entre a Sociedade Civil e o Poder Legislativo;

Art. 6º - Compete ao Ouvidor Legislativo.

I – Planejar, dirigir, coordenar, supervisionar e orientar o sistema de ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

II – Promover a remessa célere das sugestões, reclamações, elogios ou denúncias recebidas à área competente, acompanhando sua apreciação;

III – Facilitar, ao máximo, o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria, promovendo a simplificação dos seus procedimentos;

IV – Identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos, propondo soluções;

V – Estimular a participação do cidadão na fiscalização no funcionamento do Poder Legislativo;

VI – Garantir resposta ao cidadão quanto a comunicação apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

VII – Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

VIII – Agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça.



ESTADO DO CEARÁ
CÂMARA MUNICIPAL DE JUAZEIRO DO NORTE

PALÁCIO DR. FLORO BARTOLOMEU

Rua do Cruzeiro, 217 – CEP 63010-070 – Telefone (088) 511-1976 – Caixa Postal D-4

Art. 7º - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, ficam revogadas as disposições em contrário.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Juazeiro do Norte, Estado do Ceará, aos 27 (vinte e sete) de outubro do ano de 2009.



JOSÉ DE AMÉLIA JUNIOR
PRESIDENTE

Autor: José de Amélia Júnior