RESOLUÇÃO Nº. 003/2022

De 04 de abril de 2022

"DISPÕE SOBRE A SIMPLIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, INSTITUI A CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS E O SISTEMA DE MEDIÇÃO POR INDICADORES DOS SERVIÇOS DO LEGISLATIVO MUNICIPAL".

Luís Cesar de Lara Pinto Filho, Presidente da Câmara Municipal de Água Boa, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais e regimentais que lhe são concedidas, faz saber, que a Câmara Municipal aprovou em Sessão Ordinária do dia 04 de abril de 2022 e, Ele Promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º. Os órgãos e as entidades do Poder Legislativo Municipal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da Lei;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - articulação com o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como com os outros Poderes, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

CAPÍTULO I
DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Art. 2º. Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Legislativo Municipal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da Administração Pública Municipal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, e não poderão exigi-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 3º. Na hipótese dos documentos a que se referem o art. 2º conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em Lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º. Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da Administração Pública Municipal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 5º. No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Legislativo Municipal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;
II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§1° Na hipótese referida no inciso III do caput, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade que o recebera é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Municipal competente para conhecer do assunto.

§3° Quando a remessa referida no § 2° deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Art. 6º. As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 7º. Não será exigida prova de fato lá comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 8º. Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou entidade do Poder Executivo Municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Art. 9º. Exceto se existir dúvida fundada quanto a autenticidade ou previsão legal, fica dispensado reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

Art. 10. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§1° A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providencias administrativas, civis e penais cabíveis.

CAPÍTULO II
DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Art. 11. Os órgãos e as entidades do Poder Legislativo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.

§1° A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Legislativo Municipal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§2º Da Carta de Serviços ao Cidadão, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§3º Além das informações referidas no §2° deste artigo, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II - o tempo de espera para o atendimento;

III - o prazo para a realização dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

VII- os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

CAPÍTULO III
DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS

Art. 12. A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e

considerarão os efeitos práticos tanto para a Administração Pública Municipal quanto para os usuários.

CAPÍTULO IV
DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 13. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado "Simplifique!", aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Municipal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste Decreto.

§1° A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria Geral da Câmara.

§2° Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o §1° deste artigo.

Art. 14. Do formulário "Simplifique!" deverá constar:

I - a identificação do solicitante;

II - a especificação do serviço objeto da simplificação;

III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;

IV - a descrição dos atos ou fatos; e

V - facultativamente, a proposta de melhoria.

Art. 15. Ato conjunto do Secretário da Câmara e da Ouvidora do Legislativo disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.

CAPÍTULO V
DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 16. O servidor público municipal que descumprir o disposto nesta Resolução estará sujeito às penalidades previstas na Lei Complementar n° 009, de 10 de março de 2000 (Estatuto dos Servidores Públicos Municipais) e Lei Complementar n° 109, de 10 de abril de 2017 (PCCV dos servidores públicos da Câmara Municipal) bem como a representação junto à Corregedoria Geral do Município.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem desrespeitados os direitos garantidos nesta Resolução poderão representar à Ouvidoria da Câmara Municipal.

Art. 17. Cabe aos Órgãos de Controle do Poder Público Municipal (Ouvidoria Controladoria da Câmara Municipal) zelar pelo cumprimento do disposto nesta Resolução e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

CAPÍTULO VI
DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

CAPÍTULO VII
DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 19. Os órgãos e as entidades do Poder Legislativo Municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

Art. 20. A Câmara Municipal, no âmbito da Secretaria Geral, deverá adotar sistemas de medição de desempenho dos serviços prestados, visando avaliar a qualidade, a abrangência e a efetividade dos mesmos, bem como as oportunidades de melhoria e as lacunas existentes, objetivando o constante aprimoramento da qualidade e do alcance dos serviços oferecidos à população.

Parágrafo único. Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

CAPÍTULO VIII
DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 21. A Ouvidoria da Câmara Municipal deverá imediatamente disponibilizar os meios de acesso à Solicitação de Simplificação e ao "Simplifique!".

Art. 22. As despesas decorrentes com a execução da presente Resolução correrão por conta de dotação orçamentária própria.

Art. 23. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala da Presidência, aos 04 de abril de 2022.

Vereador Luís Cesar de Lara Pinto Filho
Presidente

Vereador Elton Jones Bettio
Vice Presidente

Vereador Agnaldo Lansoni
2° – Secretário

CAMARA MUNICIPAL DE ÁGUA BOA

CÂMARA MUNICIPAL DE ÁGUA BOA - MT
RESOLUÇÃO Nº. 002/2022

"APROVA CALENDÁRIO PARA REALIZAÇÃO DE SESSÕES ORDINÁRIAS ITINERANTES DESTA CASA LEGISLATIVA".

LUÍS CESAR DE LARA PINTO FILHO,Presidente da Câmara Municipal de Água Boa, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais e regimentais que lhe são concedidas, faz saber, que a Câmara Municipal aprovou em Sessão Ordinária do dia 04 de abril de 2022 e, Ele Promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º - Fica autorizada a Mesa Diretora da Câmara Municipal de Água Boa/MT, a realizar Sessão Ordinária Itinerante, no Município de Água Boa/MT.

§ 1º - As Sessões Ordinárias a serem realizadas fora do recinto da Edilidade, serão:

- Projeto de Assentamento Santa Maria, no dia 04 de julho de 2022, com início às 09 horas;

- Projeto de Assentamento Jaraguá, no dia 01 de agosto de 2022, com início às 09 horas;

- Distrito de Serrinha, no dia 08 de setembro de 2022, com início às 09 horas.

Art. 2º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala da Presidência aos 04 de abril de 2022.

Vereador Luís Cesar de Lara Pinto Filho

Presidente

Vereador Elton Jones Bettio

Vice Presidente

Vereador Agnaldo Lansoni

2º – Secretário

CÂMARA MUNICIPAL DE ÁGUA BOA - MT
RESOLUÇÃO Nº. 003/2022

"DISPÕE SOBRE A SIMPLIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, INSTITUI A CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS E O SISTEMA DE MEDIÇÃO POR INDICADORES DOS SERVIÇOS DO LEGISLATIVO MUNICIPAL".

Luis Cesar de Lara Pinto Filho, Presidente da Câmara Municipal de Água Boa, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais e regimentais que lhe são concedidas, faz saber, que a Câmara Municipal aprovou em Sessão Ordinária do dia 04 de abril de 2022 e, Ele Promulga a seguinte Resolução:

Art. 1º. Os órgãos e as entidades do Poder Legislativo Municipal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da Lei;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - articulação com o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como com os outros Poderes, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

CAPÍTULO I

DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Art. 2º. Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Legislativo Municipal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da Administração Pública Municipal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, e não poderão exigi-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 3º. Na hipótese dos documentos a que se referem o art. 2º conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em Lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 4º. Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da Administração Pública Municipal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 5º. No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Legislativo Municipal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§1º Na hipótese referida no inciso III do caput, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade que o recebera é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Municipal competente para conhecer do assunto.

§3º Quando a remessa referida no § 2º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.