RESOLUÇÃO Nº 005/2023, de 01 de novembro de 2023.

Regulamenta o Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da Ouvidoria da Câmara Municipal de Icapuí.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA DE VEREADORES DE ICAPUÍ, no uso de suas atribuições legais, que lhe são conferidas pelo Regimento Interno da Câmara de Vereadores, propõe o seguinte Projeto de Resolução:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução disciplina a Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Icapuí, regulamentando o Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, adequada às especificidades municipais.

CAPÍTULO II
DA ESTRUTURA E DO FUNCIONAMENTO

Seção I
Das Atribuições e Objetivos

Art. 2º A Ouvidoria da Câmara Municipal de Icapuí se presta a servir de canal de comunicação entre os usuários e a Edilidade, proporcionando aos cidadãos livre acesso para apresentar reclamações, denúncias ou sugestões relativas à qualidade e prestação de serviços administrativos no âmbito do Poder Legislativo municipal, presencial ou eletronicamente.

Parágrafo único. São atribuições precípuas da Ouvidoria da Câmara Municipal:

I – promover a participação do usuário nos trabalhos do Poder Legislativo icapuiense, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – acompanhar e propor formas de aperfeiçoamento na prestação dos serviços pelo Poder Legislativo icapuiense, visando a garantir a sua efetividade;

III – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios aplicáveis à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos do Poder Legislativo icapuiense;

IV – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da legislação aplicável;

V – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o Poder Legislativo icapuiense;

VI – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Poder Legislativo icapuiense.

VII – Elaborar com o auxílio dos demais Departamentos, monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 3º Com vistas à realização de seus objetivos, sem prejuízo do disposto no Anexo II da Lei Complementar nº 83/2019, a Ouvidoria deverá:

I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, presencialmente e pela plataforma disponibilizada no Portal da Transparência, as manifestações encaminhadas pelos usuários;

II – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

III – Atualizar periodicamente e manter, de forma permanente, a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, mediante publicação na página institucional da Câmara Municipal de Icapuí.

Art. 4º O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 3º deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal e disponibilizado integralmente no sítio oficial do Poder Legislativo municipal, para conhecimento por parte da população em geral.

Seção II
Da Estrutura da Ouvidoria

Art. 5º A estrutura da Ouvidoria é disciplinada pela Lei Complementar nº 083/2019, sendo composta pelo Ouvidor Geral.

Art. 6º O Ouvidor, no exercício de suas funções, poderá:

I – solicitar informações ou cópia de documentos a qualquer setor ou servidor do Poder Legislativo;

II – ter vista de todos os documentos produzidos, armazenados ou sob a guarda do Poder Legislativo, cujo acesso seja necessário ao desempenho de suas atribuições;

III – requerer ou promover diligências e investigações, quando cabíveis;

IV – requerer, de outros setores do Poder Legislativo, apoio físico, humano, técnico e administrativo necessários ao bom desempenho de suas atividades.

Seção III
Do Protocolo de Manifestações

Art. 7º Qualquer usuário, pessoa natural ou jurídica, poderá formular manifestação atinente ao funcionamento administrativo da Câmara Municipal perante a Ouvidoria.

§1º A manifestação poderá ser apresentada em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico, ou por correspondência eletrônica ou física, desde que atendidos os requisitos do art. 9º.

§2º No caso de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

Art. 8º A manifestação válida deverá conter:

I – nome e data de nascimento do usuário ou seu representante legal;

II – número de Cadastro de Pessoa Física ou de Cadastro Nacional de Pessoa Jurídica;

III – especificação, de forma clara e precisa, da manifestação;

IV – endereço físico ou eletrônico do usuário, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

§1º À identificação do usuário se aplica a proteção de informações pessoais prevista na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§3º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público recusante.

Art. 9º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Câmara Municipal, devendo as solicitações ser respondidas no prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 10. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – decisão administrativa final;

V – ciência ao usuário.

CAPÍTULO III
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. Aplicam-se à Ouvidoria, no que couberem, as disposições atinentes à regulamentação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Câmara Municipal.

Art. 12. Todas as iniciativas sugeridas ou implementadas pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Icapuí serão de domínio público, ressalvados os casos estabelecidos em lei.

Art. 13. As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta de verba própria do Poder Legislativo Municipal, suplementadas, se necessário.

Art. 14. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Plenário José Borges dos Reis, em 01 de novembro de 2023.

Francisco Hélio Fernandes Rodrigues
Presidente

Cláudio Roberto de Carvalho
Vice-Presidente

Marjorie Félix Lacerda Gomes
Secretária