FAÇO SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO VICENTE APROVOU E EU PROMULGO A SEGUINTE

RESOLUÇÃO N.º 39/18

Institui a Ouvidoria na Câmara Municipal de São Vicente.
Autoria: Mesa Diretora.

Art. 1.º - Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Vicente, órgão integrante do sistema de controle interno do Poder Legislativo, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de manifestações dos cidadãos, na forma prevista por esta regulamentação.

Art. 2.º - Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de São Vicente:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal;

III - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

VI – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal, incluindo-se aquelas relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC);

VII – responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VIII - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IX - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Resolução;

X - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

XI – auxiliar a Câmara na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos;

XII – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

XIII – fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal; e

XIV – auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

Parágrafo único - Não compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de São Vicente a fiscalização da integridade dos dados informados, mas tão somente a verificação da disponibilização das informações.

Art. 3.º - A Ouvidoria da Câmara Municipal de São Vicente estará diretamente subordinada à Presidência da Câmara Municipal e será dirigida por um Ouvidor-Geral, cuja forma de nomeação é descrita no Anexo I da Lei Complementar Municipal n.° 897 de 2018.

Parágrafo único - A Ouvidoria contará com independência para realização dos seus trabalhos e das atividades de planejamento.

Art. 4.° - Os demais integrantes da Ouvidoria também serão servidores efetivos.

Art. 5.°- O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I – solicitar informações ou cópia de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara; e

II – ter vista no recinto da Casa de proposições legislativas, atos e contratos administrativos e quaisquer outros documentos que se façam necessários.

§ 1.° - As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado em função da complexidade do assunto, mediante solicitação ao Ouvidor-Geral.

§ 2.° - O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 6.° - Além das atribuições do Ouvidor-Geral previstas na Lei Complementar Municipal n° 897 de 2018, somam-se as seguintes:

I – exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II – recomendar a correção de procedimentos administrativos a partir das manifestações recebidas;

III – sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração dos atos considerados irregulares ou ilegais;

IV – propor à Mesa da Câmara as medidas necessárias à regularização dos trabalhos administrativos e legislativos, bem como o aperfeiçoamento da organização da Câmara Municipal de São Vicente a partir das manifestações recebidas;

V – determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

VI – manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria, salvo nos casos de denúncias, quando o sigilo dos denunciantes é automático até a decisão definitiva sobre a matéria, que cabe aos órgãos competentes.

VII – promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VIII – encaminhar às autoridades competentes, conforme o caso, os processos administrativos resultantes das manifestações da Ouvidoria;

IX – solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

X – elaborar relatório periódico das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, emitindo cópia ao Controlador Geral e disponibilizando-o para conhecimento dos cidadãos, podendo tal relatório englobar as manifestações da população caracterizadas na regulamentação da Lei de Acesso à Informação na Câmara Municipal de São Vicente;

XI – manter no sítio eletrônico da Câmara Municipal de São Vicente as respostas às perguntas mais frequentes da sociedade (FAQ);

XII – incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

XIII – propor ao Presidente da Câmara Municipal de São Vicente a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

XIV – propor ao Presidente da Câmara Municipal de São Vicente a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria;

XV – responder, no âmbito da Câmara Municipal de São Vicente, pelas demandas concernentes à Lei Federal n° 12.527 de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e sua regulamentação interna, monitorando a disponibilização dos dados a serem veiculados no sítio eletrônico da Câmara Municipal; e

XVI – notificar ou consultar as autoridades competentes quando há denúncias que justifiquem investigações por parte do controle externo.

Parágrafo único – No exercício das atribuições descritas nos incisos II, III e IV deste artigo, o Ouvidor Geral deverá encaminhar as suas manifestações ao Controlador Geral, que terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para despachar o processo à Presidência, endossando as manifestações da Ouvidoria ou delas discordando, de maneira devidamente fundamentada.

Art. 7.° - A Ouvidoria receberá as manifestações do cidadão e as classificará conforme o conteúdo da mensagem, considerando-se o seguinte:

I – Pedido de Informação: demanda que tenha por objeto obter informações produzidas ou acumuladas pela Câmara Municipal de São Vicente tais como legislação, tramitação de proposições, dados estatísticos, utilização de recursos públicos, entre outras, compreendendo assim informações de interesse coletivo e pessoal.

II – Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com um serviço prestado.

III – Sugestão: mensagem que apresenta ideia ou proposta para o aprimoramento do processo legislativo, das unidades administrativas ou dos serviços prestados pela Câmara Municipal de São Vicente.

IV – Expressão livre: desabafo, queixa, manifestação de desagrado ou protesto contra serviço público, ação ou omissão da Câmara Municipal de São Vicente, vereadores e servidores. Inclui manifestações que não se enquadram nas demais hipóteses.

V – Solicitação de serviço: requerimento de adoção de providência como fornecimento de certidão, cópia de projeto em tramitação, encaminhamento de material de divulgação sobre este Legislativo, pedido de audiência, entre outros.

VI – Reclamação: queixa, manifestação de desagrado com relação a mau serviço prestado, ação ou omissão da Câmara Municipal de São Vicente,

quer seja contra órgão, vereador ou servidor. As críticas são classificadas nesta categoria.

VII – Denúncia: acusação contra ato praticado por pessoa ou órgão integrante da Câmara Municipal de São Vicente em descumprimento ou sem observância da norma jurídica ou o devido procedimento legal, acarretando em prejuízo ou dano a outrem.

Art. 8.° - Os requisitos mínimos exigidos para se apresentar uma manifestação à Câmara Municipal de São Vicente são os mesmos estabelecidos na regulamentação da Lei Federal n.° 12.527, Lei de Acesso à Informação, no âmbito deste Legislativo.

Parágrafo único - Se, antes da resposta à manifestação, for constatada a falsidade ou inconsistência de qualquer um dos dados apontados em formulário, a Câmara Municipal de São Vicente deverá se abster de responder ao pedido, mantendo registro da solicitação pelo prazo de 01 (um) ano.

Art. 9.° - A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único - O prazo mencionado no “caput” poderá ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

Art. 10 - A Câmara Municipal de São Vicente garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, discriminados a seguir:

I – página eletrônica da Câmara Municipal de São Vicente na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II – e-mail da Ouvidoria;

III – atendimento presencial;

IV – correspondência convencional;

V - outros meios de comunicação serão postos à disposição da população à medida que se provarem necessários conforme entendimento do Ouvidor Geral e da Mesa da Câmara.

Art. 11 - Inicialmente, a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Vicente contará com um Ouvidor-Geral conforme Lei Complementar Municipal n.° 897 de 2018, e um servidor efetivo do Quadro da Câmara Municipal, a serem designados pelo Presidente da Câmara, com a devida anuência da Mesa Diretora.

Parágrafo único - No caso de a demanda de trabalho se provar demasiada, mais servidores podem ser agregados à estrutura do órgão, conforme entendimento do Ouvidor Geral e da Mesa da Câmara.

Art. 12 - O Ouvidor Geral será designado dentre os servidores efetivos da Câmara Municipal pelo Presidente, a cada dois anos, no início da sessão legislativa, vedada a recondução no período subsequente.

Parágrafo único - Exceção à regra do “caput” para o caso do primeiro Ouvidor Geral da Câmara Municipal de São Vicente, desde que escolhido no ano de 2018, em razão de o primeiro mandato ter prazo inferior a um ano.

Art. 13 - A Câmara Municipal de São Vicente dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.

Art. 14 - A Ouvidoria da Câmara terá o prazo de até 60 (sessenta) dias para encaminhar as providências necessárias para o atendimento à Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1.º – O Ouvidor Geral deverá encaminhar anualmente projeto de Carta de Serviços aos Usuários, nos termos da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 2. - Além das informações descritas no § 1.º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3.º - O Ouvidor Geral deverá disponibilizar no quadro geral de avisos e no sítio oficial da câmara, excerto da Carta de Serviços ao Usuário que verse sobre os serviços públicos prestados por este legislativo, nos termos da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 15 - Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, a ser encaminhado à autoridade máxima da Câmara Municipal e disponibilizado integralmente na internet, devendo conter a consolidação das informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 16 - O relatório de gestão mencionado no inc. II do art. 15 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 17 - A Câmara Municipal assegurará recursos humanos, estruturais e financeiros necessários ao desempenho das atividades de Ouvidoria.

Art. 18 - As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 19 - Compete privativamente ao Presidente da Câmara Municipal de São Vicente expedir normas complementares necessárias ao desempenho das atividades de Ouvidoria, bem como a dirimir casos omissos.

Art. 20 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 21 - Revogam-se as disposições em contrário.

SALA AGENOR LAPENNA,
Em 20 de setembro de 2018.

WILSON CARDOSO
Presidente

Proj. Res. n.º 39/18
Proc. n.º 254/18

pa