PUBLICADO
Em 21/01/2020
Secretaria Administração

MUNICÍPIO APROVADO unicef EDIÇÃO 2008 ESTADO DE PERNAMBUCO

RESOLUÇÃO Nº 001 /2020.

EMENTA: Regulamenta no âmbito da Câmara Municipal de Agrestina/PE a aplicação da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que define a organização e o funcionamento da Ouvidoria Legislativa Municipal e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE AGRESTINA, ESTADO DE PERNAMBUCO; aprovou e a Mesa Diretora promulga a seguinte:

R E S O L U Ç Ã O:

Capítulo I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta Resolução regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito da Câmara Municipal de Agrestina, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a organização e o funcionamento do serviço de Ouvidoria Legislativa.

Art. 2º - Para os fins desta Resolução, além do disposto no art. 2.º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, considera-se:

I - Canal de atendimento: local de atendimento presencial, site oficial, mídias sociais oficiais, telefones, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

II - Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Câmara Municipal de Agrestina sobre assuntos relacionados à sua área de competência;

III - Reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado; ação ou omissão da administração, de agente político ou de servidor desta Casa Legislativa,

IV - Denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal;

PUBLIQUE-SE
em 21/01/2020

V - Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

VI - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;

VII - Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais.

Art. 3º - A Câmara Municipal de Agrestina disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo Único - Os canais de atendimento deverão utilizar processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do usuário.

Capítulo II
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4º - A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo da Câmara Municipal de Agrestina/PE, nos termos do art. 7.º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 5º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

I - Os serviços efetivamente disponibilizados ao usuário;

II - Os requisitos e documentos que deverão ser apresentados para acessar o serviço pretendido, quando necessários;

III - O prazo máximo para a prestação do serviço;

IV - Os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

V - Os procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário;

VI - Os mecanismos de consulta que poderão ser utilizados pelo usuário para acompanhar o andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;

VII – O endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pela Câmara Municipal de Agrestina;

VIII - As informações quanto à realização das sessões legislativas e audiências públicas, indicando:

a) Os tipos e fases das sessões;

b) Os períodos e horários em que se realizam;

c) As formas de participação popular; e

d) Os meios disponíveis para acompanhamento.

IX - O papel institucional do Vereador, suas atribuições e como contatá-los;

X - Informações sobre contato de todos os setores e departamentos da Câmara.

Art. 6º - A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Agrestina, para consulta e impressão.

Art. 7º - Independente da revisão anual, a atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser solicitada pelo setor responsável pela prestação de cada serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação ali contida.

Capítulo III
DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

SEÇÃO I
DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 8º - A Ouvidoria Legislativa será exercida pelo Ouvidor Legislativo com a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e nesta Resolução, sem prejuízo daquelas disciplinadas pelo art. 24 da Lei Municipal nº 1.420, de 15 de agosto de 2019.

Art. 9º - A Ouvidoria Legislativa deverá dialogar diretamente com os demais setores da Câmara Municipal de Agrestina, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo estabelecido no art. 16 desta Resolução.

Art. 10 - São objetivos da Ouvidoria Legislativa:

I - Facilitar e incentivar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
II - Promover a interlocução efetiva e atuar diretamente na defesa dos direitos do usuário quanto aos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;
III - Acompanhar as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário;
IV - Auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;
V - Definir, em conjunto com a Mesa Diretora da Câmara, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação do usuário;
VI - Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;
VII - Organizar, analisar e divulgar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, a fim de subsidiar recomendações e propostas de medidas que visem ao aprimoramento da prestação de serviços públicos, bem como para corrigir eventuais falhas;
VIII - Propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos ofertados pelo Poder Legislativo.

SEÇÃO II
DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 11 - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações sob pena de responsabilidade do agente público e aplicação de sanções previstas na Lei Municipal nº 3.774, de 28 de setembro de 1992.

Art. 12 - A manifestação do usuário será dirigida à Ouvidoria Legislativa e conterá a identificação do requerente.

§ 1º - A identificação de que trata o caput deste artigo não conterá exigências que inviabilizem a manifestação.

§ 2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que levaram o usuário a apresentar a manifestação.

§ 3º - As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão tratadas como informações e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 4º - A Ouvidoria Legislativa poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento aos setores competentes, sempre que cabível.

§ 5º - A manifestação que constituir comunicação de irregularidade será enviada ao Presidente do Legislativo para que este determine sua apuração, se entender adequada e observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 6º - Poderá ainda ser exigida certificação da identidade do usuário quando necessário o acesso à informação pessoal.

Art. 13 - Recebida a manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

Parágrafo Único - Os setores responsáveis deverão devolver a manifestação à Ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de vinte dias, contados da data de recebimento do pedido no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 14 - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Legislativa solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data do recebimento do pedido pelo usuário.

§ 1º - A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 16 desta Resolução, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 2º - A falta de complementação da informação pelo usuário-requerente no prazo estabelecido no caput deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 15 - Após recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá ao seguinte encaminhamento:

I - Elogio: será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

II - Reclamação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público;

III - Sugestão: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possiblidade de adoção da providência sugerida;

IV - Solicitação: será encaminhada ao setor ou departamento correspondente à realização da prestação do serviço, quando a solicitação não puder ser resolvida pela própria Ouvidoria Legislativa;

V - Denúncia: sendo hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios, será encaminhada à Presidência.

Parágrafo Único - A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 16 - A manifestação do usuário deverá ser respondida preferentemente por meio eletrônico, no prazo de trinta dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 17 - É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo Único - A cobrança de que trata o caput deste artigo será dispensada quando o usuário comprovar carência financeira, por meio de documentos oficiais ou declaração própria, apresentados até a retirada ou envio do material.

Art. 18 - A Ouvidoria Legislativa e os setores envolvidos na manifestação assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo Único - A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Capítulo IV
DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 19 - Fica instituído o Conselho de Usuários, visando à participação do cidadão na avaliação e no acompanhamento da prestação dos serviços pelo Poder Legislativo.

Art. 20 - A definição, formação e regulamentação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será efetuado por meio de Ato próprio da Mesa Diretora, no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da publicação desta Resolução.

Capítulo V
DA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 21 - Os serviços prestados pelo Poder Legislativo serão avaliados periodicamente, no mínimo a cada ano, por pesquisa de satisfação realizada por instituto especializado ou por outro meio que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

Parágrafo Único - O relatório contendo o resultado da avaliação, os comentários e as providências adotadas pelos setores competentes quanto ao aprimoramento na prestação dos serviços será publicado na página oficial da internet, no mês subsequente ao da conclusão do levantamento.

Art. 22 - A avaliação de que trata o artigo anterior deverá conter no mínimo dados sobre a qualidade do atendimento prestado ao usuário, a eficácia dos meios utilizados para a prestação dos serviços, o cumprimento de prazos e o nível de satisfação.

Capítulo VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23 - A Mesa Diretoria editará normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se necessário.

Art. 24 - As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias deste exercício financeiro de 2020.

Art. 25 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Reuniões, 21 de janeiro de 2020.

Adilson Tavares das Neves
Presidente

Marcos Antônio de Oliveira Silva
Vice-Presidente

Paulo Fernando de Lima
1º Secretário

Severino José Romão
2º Secretário