RESOLUÇÃO N. º 002/2021 De 28 de Junho de 2021.

Regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Medicilândia, Estado do Pará, a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, define a organização e o funcionamento da Ouvidoria Legislativa, e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE MEDICILÂNDIA, ESTADO DO PARÁ, APROVOU E A MESA DIRETORA PROMULGA A SEGUINTE RESOLUÇÃO:

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 Vereadores de Medicilândia/PA, 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 Vereadores de Medicilândia sobre assuntos relacionados à sua área de competência;

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

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

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 Medicilândia/PA, disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º. 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.

§ 2º. No atendimento aos usuários dos serviços públicos, o Poder Legislativo Municipal observará 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.

§ 4º. Na hipótese referida no inciso III do caput do § 2 º, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 5º. 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.

§ 6º. Quando a remessa referida no § 4º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

§ 7º. 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.

§ 8º. Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

§ 9º. Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Legislativo Municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

§ 10. Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o 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 Legislativo Municipal.

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

§ 12. 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.

§ 13. Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Legislativo 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 providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Capítulo II
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4º. A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo, 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.

Art. 6º. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Medicilândia, Estado do Pará, 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 e na Resolução nº 003/2017-CMM, e vincula-se diretamente à Mesa Diretora.

Art. 9º. O Ouvidor Legislativo será um servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Presidente da Câmara Municipal.

Art. 10. O Ouvidor Legislativo, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 11. A Ouvidoria Legislativa deverá dialogar diretamente com os demais setores e servidores da Câmara Municipal de Medicilândia, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo estabelecido no art. 18 desta Resolução.

Art. 12. 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.

IX - 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.

SEÇÃO II
DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 13. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público e aplicação de sanções previstas no Estatuto do Servidor Público Lei Municipal nº 305/2006.

Art. 14. 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 desconsideradas e arquivadas.

§ 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 adequado, 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. 15. 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. 16. 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. 18 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. 17. 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, se houver;

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

III - **sugestão:** será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público legislativo, 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. 18. 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. 19. 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. 20. 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. 21. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo Único. O conselho de usuários é órgão consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;
II - participar na avaliação dos serviços;
III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor legislativo.

Art. 22. A composição do conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

§ 1º. A escolha dos representantes será feita por ato discricionário do Presidente da Câmara Municipal de Medicilândia, e nomeados por portaria.

§ 2º. Demais regulamentação necessária ao regular funcionamento do Conselho é facultado à ato oficial do Presidente.

Art. 23. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Capítulo V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. Possíveis atos omissos na presente resolução, a Mesa Diretoria editará normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se necessário.

Art. 25. As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias da Câmara Municipal de Medicilândia, Estado do Pará.

Art. 26. Esta Resolução entra em vigor na data de sua aprovação e publicação.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Medicilândia, Estado do Pará, em 28 de junho de 2021.

Jari Ednei Teixeira
Presidente CMM/PA

Elaine Wagner
1ª Secretária CMM/PA

Valdilene Carvalho Lambert
2ª Secretária CMM/PA

PODER LEGISLATIVO CÂMARA MUNICIPAL DE MEDICILÂNDIA-PA
CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO
Certifico que o(s) _____, foi publicado no Mural da CMM nº _____, dia ____/____/20____, fls _____
O referido é verdade dou fé
Medicilândia-PA 05 de junho de 2021
Diretor(a) da Secretaria