RESOLUÇÃO Nº 03, DE 22 (VINTE E DOIS) DE NOVEMBRO DE 2019.

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE LAVRINHAS/SP, DE QUE TRATA A LEI FEDERAL 13.460, DE 26 (VINTE E SEIS) DE JUNHO DE 2017, E DÁ NOVA REDAÇÃO À RESOLUÇÃO Nº 01, DE 23 (VINTE E TRÊS) DE NOVEMBRO DE 2017.

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º Com periodicidade anual, a Câmara Municipal de Lavrinhas/SP publicará "Quadro Geral dos Serviços Públicos Prestados", com especificação dos órgãos/setores responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Parágrafo único. A publicação do "Quadro Geral dos Serviços Públicos Prestados" dar-se-á no mural (quadro de avisos) e no site oficial (sítio eletrônico) da Câmara Municipal de Lavrinhas/SP.

Art. 2º A Câmara Municipal de Lavrinhas/SP divulgará "Carta de Serviços ao Usuário".

§ 1º A "Carta de Serviços ao Usuário" tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal de Lavrinhas/SP, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A "Carta de Serviços ao Usuário" 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.

§ 3° Além das informações descritas no § 2°, 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.

§ 4° A "Carta de Serviços ao Usuário" será objeto de permanente divulgação no site oficial (sítio eletrônico) da Câmara Municipal de Lavrinhas/SP e será, sempre que necessária, objeto de atualização.

Art. 3º Dá nova redação ao inciso V do artigo 5° da Resolução N.° 01, 23 (vinte e três) de novembro de 2017, nos seguintes termos:

"V - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade, na forma de relatórios anuais, que deverão ser encaminhados ao Presidente da Câmara Municipal de Lavrinhas/SP e disponibilizados integralmente no site oficial (sítio eletrônico), contendo as seguintes informações e itens:

d) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
e) o número de atendimentos no exercício;
f) o prazo médio de atendimento dos pedidos;
d) as manifestações, com seus motivos, encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos;
e) a análise dos pontos recorrentes;
f) eventuais apontamentos de falhas e sugestões de melhorias; e
g) as providências adotadas pela Câmara Municipal de Lavrinhas/SP nas soluções apresentadas".

Art. 4º Acrescenta ao artigo 5º da Resolução N.° 01, 23 (vinte e três) de novembro de 2017, os seguintes incisos:

VII - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
VIII - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
IX - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
X - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
XI - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei Nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

XII - receber, analisar e encaminhar à autoridade competente as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário; e

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

Art. 5º A participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio do "Conselho de Usuários".

Parágrafo único. O "Conselho de Usuário" possui as 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.

Art. 6º A composição do "Conselho de Usuários" observará os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

§ 1.º A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público.

§ 2.º Resolução específica disporá sobre as demais regras do processo de escolha do "Conselho de Usuários", bem como sobre sua organização e funcionamento.

Art. 7º O "Conselho de Usuários" poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 8º A participação do usuário no "Conselho de Usuários" será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 9º A Câmara Municipal de Lavrinhas/SP deverá avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
IV - quantidade de manifestações de usuários; e
V - eventuais medidas adotadas pela Câmara Municipal de Lavrinhas/SP para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no site oficial (sítio eletrônico) da Câmara Municipal de Lavrinhas/SP, incluindo o ranking dos órgãos/setores com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na "Carta de Serviços ao Usuário".

Art. 10. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Sala Vereador José Maria de Castro, em 22 (vinte e dois) de novembro de 2019.

DOMINGOS SÁVIO GIOVANI
PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE LAVRINHAS/SP
(BIÊNIO 2019/2020)