Câmara Municipal REGISTRO FLS. 33

RESOLUÇÃO N.º 040/2020

DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO E REGULAMENTA A OUVIDORIA.

EVERTON DE OLIVEIRA ADORNO, PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE REGISTRO, no uso de suas atribuições legais;

FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele promulga a seguinte;

RESOLUÇÃO;

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1° Esta Resolução institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Registro em acordo com as determinações gerais estabelecidas pela Lei Federal 13.460/2017:

Art. 2° Para os fins desta Resolução consideram-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
II - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios;
III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos do Ato da Mesa nº 128/2018.

CAPÍTULO II

Seção I
DOS PROCEDIMENTOS

Art. 3° Anualmente, o Poder Legislativo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os setores responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Câmara Municipal
REGISTRO
FLS. 34

Art. 4° Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Art. 5° O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

V - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
VI - presunção de boa-fé do usuário;
VII - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
VIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
IX - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
X - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
XI - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
XII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
XIII - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
XIV - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
XV - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
XVI - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
XVII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
XVIII - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
XIX - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Seção II
DIREITOS DO USUÁRIO E CARTA DE SERVIÇOS

Art. 6° São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal, Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Ato da Mesa nº 128/2018;
IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Ato da Mesa nº 128/2018;
V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

Câmara Municipal
REGISTRO
FLS. 35

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7° A Câmara Municipal divulgará Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, 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;
VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º 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 - 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;
V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico da Câmara Municipal de Registro.

Art. 8° São deveres do Usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º A manifestação será dirigida à ouvidoria da Câmara Municipal e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.
§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.
§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente no protocolo da Câmara Municipal.
§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

Câmara Municipal
REGISTRO
FLS. 36

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.
§ 6º A Câmara Municipal de Registro colocará à disposição do usuário, formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput , facultada ao usuário sua utilização.
§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei de Acesso à Informação, lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, lei federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 10. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 11. 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; e
V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV
DA OUVIDORIA

Art. 12. A ouvidoria, parte integrante da Controladoria Interna, terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Resolução;
V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Resolução;
VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão; e
VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 13. 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, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 14. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

Câmara Municipal
REGISTRO
Fl. 37

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.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 15. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 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 do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO V
CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 16. 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 do Conselho de Usuários.

Parágrafo único. O Conselho de Usuários é órgão consultivo dotado 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.

Art. 17. A composição do Conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

§ 1º Poderão concorrer ao Conselho somente residentes e com domicílio eleitoral em Registro, e em pleno gozo de seus direitos políticos.
§ 2º A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.
§ 3º Prezando pelo princípio da impessoalidade será proibida a participação no conselho de usuários, de filiados a partido político;
§ 4º Os conselheiros que se filiarem a partido político, deverão informar à filiação ao Conselho de Usuários, que deverá publicar a exclusão do membro na próxima reunião e convocação do suplente.

Art. 18. O Conselho de Usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor, quando houver possibilidade de indicação de servidores à função.

Art. 19. A participação do usuário no Conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 20. Ato da Mesa Diretora disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

Câmara Municipal REGISTRO Fl.S. 38

CAPÍTULO VI
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 21. A Câmara Municipal de Registro 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 - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, 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 sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades 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. 22. Ato da Mesa Diretora disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

Art. 23. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Registro, **"VEREADOR DANIEL AGUILAR DE SOUZA"**, 14 de dezembro de 2020.

EVERTON DE OLIVEIRA ADORNO
PRESIDENTE

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE:

RUI ALEXANDRE LOPES HAMASAKI
SECRETARIO LEGISLATIVO

EOA. / Rui - SL