Câmara Municipal de Pinto Bandeira

Plenário Nelson Provensi

RESOLUÇÃO Nº 01, DE 25 DE JUNHO DE 2019.

Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara de Vereadores de Pinto Bandeira, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria do Poder Legislativo.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara de Vereadores de Pinto Bandeira, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria do Poder Legislativo.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO

Art. 3º É criada a Ouvidoria do Poder Legislativo, vinculada à Mesa Diretora, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados pela Câmara de Vereadores de Pinto Bandeira e ao exercício das suas atividades legislativas, fiscalizadoras e administrativas, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento do exercício de suas funções.

Seção I
Das Atribuições

Art. 4º São atribuições da Ouvidoria:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

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

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - 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 Compete à Ouvidoria do Poder Legislativo:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - promover políticas de capacitação e treinamento relacionados às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

III - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos e no exercício das funções legislativa, fiscalizadora e administrativa da Câmara Municipal de Vereadores.

Art. 6º Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as

manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

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.

Seção II
Das Manifestações

Art. 7º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 8º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º A manifestação sobre matéria alheia à competência da Ouvidoria do Poder Legislativo, que for por equívoco protocolizada, será encaminhada imediatamente à ouvidoria do órgão competente e será dada ciência ao seu autor.

Art. 9º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, disponível no https://www.pintobandeira.rs.leg.br;

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial exclusivo;

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 10. Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 11. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de

protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 12. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão 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.

Art. 13. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata essa Resolução sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§ 2º O órgão competente encaminhará à Ouvidoria do Poder Legislativo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Seção III
Do Relatório de Gestão

Art. 14. A Ouvidoria do Poder Legislativo deverá elaborar, anualmente, no mês de abril, relatório de gestão que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas pelo Poder Legislativo nas soluções apresentadas.

Art. 16. O relatório de gestão será:

I – encaminhado ao Presidente da Câmara de Vereadores;

II – disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Legislativo na internet.

Seção IV
Da Organização

Art. 17. A estrutura administrativa da Ouvidoria será composta por dois servidores exclusivamente recrutados no quadro de pessoal do Poder Legislativo e designados pelo Presidente da Câmara.

Art. 18. O Ouvidor-Geral do Poder Legislativo será escolhido entre os servidores referidos no art. 17 pelo Presidente da Câmara.

CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 19. O Poder Legislativo divulgará Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 20. A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas 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.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimentos 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;

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

Art. 21. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada anualmente ou sempre que houver alteração com relação aos serviços.

Art. 22. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do Poder Legislativo na internet.

CAPÍTULO IV

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. O Poder Legislativo avaliará, com periodicidade mínima anual, 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;

V – medidas adotadas pelo Legislativo para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 24. A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do Legislativo na internet, incluindo o *ranking* dos serviços com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação 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.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. As autoridades ou servidores da Câmara de Vereadores prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Legislativo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

Art. 26. Esta Resolução será regulamentada no que couber.

Art. 27. As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 28. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

ADILSO ANTONIO SALINI
Presidente

ADAIR RIZZARDO
Vice-Presidente

SOLANGE NICHETTI COMIOTTO
2ª Secretária

SILVANA CECCON BURLINI
1ª Secretária

DA EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

O presente projeto visa instituir um meio de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo, proporcionando à sociedade a responsabilidade de co-atuar junto a seus representantes.

Assim sendo, pode-se considerar como um meio de Incentivar o exercício de cidadania como fruto da renovação dos procedimentos da Casa Legislativa.

O Poder Legislativo tem como objetivo ampliar os meios de participar popular, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, em observância ao que dispõe o art. 37, §3º, da Constituição da República Federativa do Brasil,

Tendo em vista a Lei nº 13.460/2017, aplicável a todos os entes da Federação, incluindo todos os seus serviços, tanto os prestados de forma direta ou indireta, conforme seu art. 1º, caput e §1º.

Além da comunidade poder fazer reclamações, denúncias, sugestões, sugestões ou elogios, poderá avaliar as ações ou omissões desta casa legislativa, analisar e responder as manifestações encaminhadas pelo usuário do serviço público.

Por fim, cumpre mencionar que a aplicação da Lei nº 13.460/2017 não afasta a incidência de outras normas regulamentadoras específicas incidentes sobre determinados serviços e atividades.

FORMULARIO ESCRITO

PROTOCOLO COM O RECEBIMENTO (emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;)

ROTEIRO DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

MODELO DE RETORNO DA CONCLUSÃO OU DESDOBRAMENTO

HÁ NECESSIDADE DE ALTERAÇÃO DA LEI QUE CRIA OS CARGOS DE ASSESSOR JURIDICO E DIRETORIA DA CAMARA.... O QUE DESCREVER NO CARGO

MODELO DO relatório de gestão INDICANDO

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas pelo Poder Legislativo nas soluções apresentadas.

MODELO de Carta de Serviços ao Usuário

CRIAR PORTARIA PARA NOMEAÇÃO DE DOIS SERVIDORES, INDICANDO QUEM SERÁ O OUVIDOR-GERAL.