



Câmara Municipal de Salmourão

Estado de São Paulo

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 01, DE 22 DE NOVEMBRO DE 2019.

"Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Salmourão e Cria Conselho de Usuários."

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SALMOURÃO, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município, o Regimento Interno da Câmara e tendo em vista deliberação do Plenário, resolve promulgar a seguinte

RESOLUÇÃO:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Salmourão, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Salmourão:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e jurídicas dirigidas à Câmara Municipal;

II - organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;

IV - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de interesse dos mesmos;

V - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - participar das Sessões da Câmara, das audiências públicas e demais reuniões públicas promovidas pela Câmara Municipal, de modo a estar com conhecimento para informar à população;

VII - manter atualizado o serviço de perguntas e respostas frequentes (FAQ) no Portal da Câmara Municipal;

VIII - executar outras atribuições que lhe forem delegadas pela Mesa Diretora.



Câmara Municipal de Salmourão

Estado de São Paulo

Art. 3º A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Mesa Diretora, será composta por um Ouvidor, designado em ato específico do Presidente, escolhido dentre os vereadores ou dentre os servidores do quadro efetivo da Câmara, que sejam portadores de diploma de nível superior.

Parágrafo único. Recaindo a designação sobre um servidor, este fará jus a uma gratificação de até 15% pelas atribuições acrescidas, amparada no art. 136, da Lei Municipal nº 593/1992.

Art. 4º O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações aos setores e servidores da Câmara Municipal;

II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições.

Art. 5º A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão nos prazos e termos da Lei de Acesso à Informação, Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 6º A Mesa Diretora garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria da Câmara Municipal por meio dos seguintes canais:

I – link na página eletrônica da Câmara Municipal na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II – recebimento de manifestação por meio de correio eletrônico exclusivo para a ouvidoria;

III – atendimento pessoal em sua sede, com horário a ser descrito na carta de serviços ao cidadão.

Art. 7º A Mesa Diretora poderá baixar atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal.

Art. 8º Fica instituído o Conselho de Usuários, visando à participação do cidadão na avaliação e no acompanhamento da prestação dos serviços pela Câmara Municipal.

Art. 9º A definição, formação e regulamentação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será efetuada por meio de Ato próprio da Mesa Diretora, no prazo máximo de sessenta dias, contados a partir da publicação desta Resolução.

Art. 10 A Câmara Municipal deverá utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante de seu portal institucional ou por outro meio que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada.

Parágrafo único. Os resultados das pesquisas de satisfação deverão ser divulgados no portal institucional.



Câmara Municipal de Salmourão

Estado de São Paulo

Art. 11 Fica instituída a Carta de Serviços aos Usuários que apresentará os serviços oferecidos pela Câmara Municipal, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 12 A Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Poder Legislativo de Salmourão conterá:

- I – os serviços efetivamente disponibilizados ao usuário;
- II – os requisitos e documentos que deverão ser apresentados para acessar o serviço pretendido, quando necessário;
- 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 Salmourão.
- VIII – informações sobre contato de todos os setores e departamentos da Câmara.
- IX – as informações quanto à realização das sessões legislativas, indicando:
 - a) os tipos e fases das sessões;
 - b) os períodos e horários em que se realizam;
 - c) os meios disponíveis para acompanhamento.

Art. 13 A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Salmourão, para consulta e impressão.

Art. 14 As despesas decorrentes da execução desta resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias do orçamento vigente.

Art. 15 Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogada a Resolução nº 02, de 22 de setembro de 2017.

Salmourão, 22 de novembro de 2019.

WESLEY BARBOSA

Presidente da Câmara



JUSTIFICATIVA

A Câmara Municipal de Salmourão sempre se preocupou em prestar a população um serviço de qualidade, com vista ao bom atendimento dos cidadãos, conforme pode ser visto através de várias iniciativas já colocadas em prática, entre elas: transmissão ao vivo do áudio das sessões ordinárias e extraordinárias pelo Youtube, implantação da Ouvidoria, do Controle Interno, das normas de Acesso a Informação, das diversas ferramentas disponibilizadas online, como o Portal Institucional, o SAPL (Sistema de Apoio ao Processo Legislativo), Portal de Transparência e o E-sic.

É na esteira de melhorar ainda mais os serviços prestados ao munícipes, bem como, atender ao contido na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que apresento o presente Projeto de Resolução.

Esclareço que a Câmara já possui uma ouvidoria em pleno funcionamento, porém, para atendimento integral da lei acima se faz necessário a criação do Conselho de Usuários da Câmara Municipal e da carta de serviços e, para melhor técnica legislativa, ficou constatado que é melhor editar uma norma completa do que ter várias normas tratando de assuntos correlatos.

É nestes termos que apresento para análise de Vossas Senhorias a presente proposição.

Atenciosamente,

Wesley Barbosa

Presidente da Câmara