PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 003/2023

Súmula: Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Vereadores de Irati, Estado do Paraná.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais

RESOLVE

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Vereadores de Irati é criada e organizada nos termos desta Resolução, tendo seu funcionamento vinculado a sua Presidência.

Art. 2º - A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Irati.

Art. 3º - São objetivos da Ouvidoria Parlamentar:

I - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa do usuário;

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, perante a Câmara Municipal; e

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

Art. 4º - Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:

I – receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

II - disponibilizar as informações de interesse público;

III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

V - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços

VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

XI - informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa

XII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XIII - auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XIV - auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

XV - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;

XVI - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela almejadas.

§ 1º 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.

§ 2º Após a resposta conclusiva, será encaminhado ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço.

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

§ 4º É responsabilidade da Ouvidoria Parlamentar:

I - elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;

II - realizar a avaliação continuada dos serviços públicos da Câmara Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 5º - A Ouvidoria é composta de um Ouvidor-Geral que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os Vereadores da Casa, com mandato de dois anos, acompanhando a periodicidade da eleição da Mesa Diretora, admitindo-se uma recondução.

Parágrafo único. O Presidente da Câmara poderá designar um Vereador como Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

Art. 6º - Compete exclusivamente ao Ouvidor-Geral designado para a Ouvidoria da Câmara Municipal de Irati:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços púbicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

III - receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários;

IV - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

V - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

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

VII - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar relatório das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

XI - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

XII - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

XIII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XIV - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

XV - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

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

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º São vedadas à ouvidoria impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

Art. 8º - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado, via sistema disponibilizado na página inicial do site institucional da Casa, na rede mundial de computadores.

§ 1º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 2º O ouvidor que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º - A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações.

§ 3º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 5º A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 30 (trinta) dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 6º A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências.

Art. 10 - A Ouvidoria Parlamentar receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

Parágrafo único. Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor-Geral deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria Parlamentar, junto ao site da Câmara Municipal.

Art.11 - A Presidência da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução, por meio de Portaria.

Art. 12 - Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, serão observadas:

I - a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II - a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

Art. 13 - Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.

Câmara Municipal de Irati, 03 de agosto de 2023.

JOSÉ RONALDO FERREIRA
Vereador - Presidente

DR. JOÃO HENRIQUE DUARTE
Vereador - Vice-Presidente

ALCIDES CEZAR PINTO
Vereador - 1º Secretário

VERA MARIA GABARDO
Vereadora - 2ª Secretária

JUSTIFICATIVA

Considerando as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal e institui o Sistema de Ouvidoria, torna-se necessária a criação da Ouvidoria Parlamentar como meio de interlocução com a sociedade.

Trata-se de um canal aberto para o recebimento de solicitações, manifestações, denúncias, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Irati.

Ademais, o TCE-PR considera medida obrigatória a implementação de Ouvidoria nas Câmaras Municipais, as quais devem ter o objetivo de garantir a transparência da prestação do serviço público.

Certamente, a criação da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Irati contribuirá significativamente com a transparência das atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal de Irati, bem como com o fortalecimento da interlocução com a cidadania.

Diante o exposto, apresentamos o presente Projeto de Resolução e esperamos contar com a colaboração dos nobres pares para a sua aprovação.

JOSÉ RONALDO FERREIRA
Vereador - Presidente

DR. JOÃO HENRIQUE DUARTE
Vereador - Vice-Presidente

ALCIDES CEZAR PINTO
Vereador - 1º Secretário

VERA MARIA GABARDO
Vereadora - 2ª Secretária