Avenida Ibicuí, S/N, CEP: 97.180-000, CNPJ: 01.679.377/0001-81,
one: 55 3612 4252, http://dilermandodeaguiar.rs.leg.br, camara@dilermandodeaguair.rs.leg.br

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 003/2020, DE 28 DE SETEMBRO DE 2020.

Dispõe sobre a instituição da Carta de Serviços ao Usuário da Câmara de Vereadores de Dilermando de Aguiar.

CONSIDERANDO a promulgação do Decreto nº. 6.932, de 11 de agosto de 2009,

CONSIDERANDO a promulgação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública;

CONSIDERANDO ainda que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações para o Poder Público, cabendo a este sua regulamentação e aplicação;

CONSIDERANDO por fim o interesse público, cujo titular maior é o cidadão que será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supra citada;

CONSIDERANDO a avaliação anual feita pelo Tribunal de Contas do Estado,

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. O Poder Legislativo observará as seguintes diretrizes nas relações com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da Lei;

III - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

IV - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

V - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VI - articulação com o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como com os outros Poderes, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

CAPÍTULO II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Art. 2º. A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo, nos termos do art. 7.º da Lei Federal nº. 13.460, de 2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados, pela Câmara de Vereadores, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º. Da Carta de Serviços ao Cidadão, deverão constar informações sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º. Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II - o tempo de espera para o atendimento;

III - o prazo para a realização dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado.

§ 4º. Devem fazer parte da Carta de Serviços ao Cidadão os seguintes canais:

I – Atendimento ao Cidadão por meio dos seguintes canais:

a) Apresentação;

b) Ouvidoria;

c) Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;

d) Portal da Transparência;

e) Participação Popular;

f) Audiência Pública;

g) Tribuna Livre;

II – Transparência das Proposições Legislativa;

a) Plenário;

b) Mesa Diretora;

c) Comissões;

d) Vereadores;

e) Estrutura Organizacional.

§ 5º. A Carta de Serviços ao Cidadão da Câmara de Vereadores deve dar prioridade ao acesso não só aos serviços ao cidadão, mas também aos meios de busca de informações dos serviços já executados.

§ 6º. A Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser parte integrante dessa Resolução sendo expedida em forma de edições anuais.

CAPÍTULO III
DA OUVIDORIA

Art. 3º. A ouvidoria da Câmara de Vereadores deverá seguir as orientações prescritas na Resolução nº. 02 de 04 de julho de 2019 que criou a ouvidoria e regulamentou seu funcionamento no âmbito do Poder Legislativo de Dilermando de Aguiar.

CAPÍTULO IV
DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 4º. Cabe Mesa Diretora do Poder Legislativo zelar pelo cumprimento do disposto nesta Resolução e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

CAPÍTULO V
DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º. A Carta de Serviços ao Usuário, à forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

Art. 6º. Para fins de divulgação dos serviços prestados pelo Poder Legislativo são meios de acesso os prescritos no art. 48 da Resolução nº. 002/2020.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 7º. As despesas decorrentes com a execução da presente Resolução correrão por conta de dotação orçamentária própria.

Art. 8º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Dilermando de Aguiar, aos 28 dias do mês de setembro de 2020.

Ver. Adão Escobar da Trindade
Presidente da Mesa Diretora

Ver. Alexandre da Costa Proença
Vice Presidente da Mesa Diretora

Verª. Maria Edi Quinhones Cezimbra
Secretaria da Mesa Diretora

Avenida Ibicuí, S/N, CEP: 97.180-000, CNPJ: 01.679.377/0001-81,
one: 55 3612 4252, http://dilermandodeaguiar.rs.leg.br, camara@dilermandodeaguair.rs.leg.br

JUSTIFICATIVA AO PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº. 003/2020

A Mesa Diretora da Casa no uso de suas atribuições apresenta à apreciação do Plenário o presente Projeto de Lei de Resolução, dispondo sobre a instituição da Carta de Serviços ao Usuário conforme determinação do Decreto nº. 6.932/2009 e a Lei Federal nº. 13.460/2017.

Tal projeto trata, portanto, de um instrumento de gestão que reflete o caráter social e democrático do Poder Legislativo, uma vez que informa aos cidadãos quais os serviços prestados pela Câmara de Vereadores, bem como as formas de acesso a esses serviços, estabelecendo-se como um mecanismo de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Podemos ainda dizer que a Carta de Serviços ao Cidadão instituída é um instrumento de gestão que reflete efetivamente o papel social de uma organização ao informar aos cidadãos quais os serviços prestados, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos e os padrões de atendimento estabelecidos. Sendo assim, ao divulgar os seus compromissos de atendimento por meio da Carta de Serviços, a Casa garante a melhoria contínua de suas ações, visando sempre a busca da excelência, com a participação efetiva da comunidade.

Esperando contar com o apoio e aprovação dos colegas Vereadores a este Projeto de Lei, subscrevemo-nos.

Dilermando de Aguiar, aos 28 dias do mês de setembro de 2020.

Ver. Adão Escobar da Trindade
Presidente da Mesa Diretora

Ver. Alexandre da Costa Proença
Vice Presidente da Mesa Diretora

Verª. Maria Edi Quinhones Cezimbra
Secretaria da Mesa Diretora