

PODER LEGISLATIVO



CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU - GUAÇU

PALÁCIO VEREADOR ALBERTO RIBEIRO PINTO

Rua Emília Pires, 135 - Embu -Guaçu - SP - CEP 06900 -000.

Tel. 4661-1078 - E -mail camaraembuguacu@camaraembuguacu.sp.gov.br

Clarides Leonardo dos Santos, Presidente da Câmara Municipal, no uso das atribuições que lhes são conferidas por Lei propõe o seguinte:

RESOLUÇÃO Nº 007/2020

(Dispõe sobre regulamentação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 na Câmara Municipal de Embu-Guaçu).

Projeto de Resolução nº 007/2020

Autor: Mesa Diretora

Capítulo I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Resolução regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito da Câmara Municipal de Embu-Guaçu/SP, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a organização e o funcionamento do serviço de Ouvidoria.

Art. 2º. Para os fins desta Resolução, além do disposto no art. 2º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, considera-se:

I - canal de atendimento: local de atendimento presencial, site oficial, mídias sociais oficiais, telefones, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

II - solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Câmara Municipal de Embu-Guaçu/SP sobre assuntos relacionados à sua área de competência;

P O D E R L E G I S L A T I V O



C Â M A R A M U N I C I P A L D E E M B U - G U A Ç U

P A L Á C I O V E R E A D O R A L B E R T O R I B E I R O P I N T O

Rua Emília Pires, 135 - Embu -Guaçu - SP - CEP 06900 -000.

Tel. 4661-1078 - E -mail camaraembuguacu@camaraembuguacu.sp.gov.br

III - reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado; ação ou omissão da administração, de agente político ou de servidor da Casa Legislativa;

IV - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ato ilícito relacionados a Câmara Municipal;

V - elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

VI - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;

VII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais.

Art. 3º. Câmara Municipal de Embu-Guaçu/SP disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º Os canais de atendimento deverão utilizar processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do usuário.

§ 2º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, o Poder Legislativo Municipal observará as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;

P O D E R L E G I S L A T I V O



C Â M A R A M U N I C I P A L D E E M B U - G U A Ç U

P A L Á C I O V E R E A D O R A L B E R T O R I B E I R O P I N T O

Rua Emília Pires, 135 - Embu -Guaçu - SP - CEP 06900 -000.

Tel. 4661-1078 - E -mail camaraembuguacu@camaraembuguacu.sp.gov.br

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - recebimento via eletronicamente (e-mail) ou por documento (físico) protocolado junto a Ouvidoria do Legislativo.

§ 3º A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 4º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de comparação da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 5º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Legislativo Municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Capítulo II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4.º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, em formato acessível e deverá conter, no mínimo:

I - os serviços efetivamente disponibilizados ao usuário;

II - os requisitos e documentos que deverão ser apresentados para acessar o serviço pretendido, quando necessários;

P O D E R L E G I S L A T I V O



C Â M A R A M U N I C I P A L D E E M B U - G U A Ç U

P A L Á C I O V E R E A D O R A L B E R T O R I B E I R O P I N T O

Rua Emília Pires, 135 - Embu -Guaçu - SP - CEP 06900 -000.

Tel. 4661-1078 - E -mail camaraembuguacu@camaraembuguacu.sp.gov.br

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 Embu-Guaçu;

VIII - as informações quanto à realização das sessões legislativas e audiências públicas, indicando:

- a) os tipos e fases das sessões;
- b) os períodos e horários em que se realizam;
- c) as formas de participação popular; e
- d) os meios disponíveis para acompanhamento.

IX - o papel institucional do Vereador, suas atribuições e como contatá-los;

X - informações sobre contato de todos os setores e departamentos da Câmara.

Art. 5.º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Embu-Guaçu, para consulta e impressão.

Art. 6.º Independente da revisão anual, a atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser solicitada pelo setor

PODER LEGISLATIVO



CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU - GUAÇU

PALÁCIO VEREADOR ALBERTO RIBEIRO PINTO

Rua Emília Pires, 135 - Embu - Guaçu - SP - CEP 06900 -000.

Tel. 4661-1078 - E -mail camaraembuguacu@camaraembuguacu.sp.gov.br

responsável pela prestação de cada serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação ali contida.

Capítulo III DA DIVISÃO DE OUVIDORIA

SEÇÃO I DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 7.º A Divisão de Ouvidoria será exercida pelo Ouvidor com base no disposto no art. 8ºB da Lei Complementar nº 088/2012.

SEÇÃO II DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 8.º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público e aplicação de sanções previstas no Estatuto do Servidor Público Lei Municipal nº 584, de 24/06/1987.

Art. 9.º A manifestação do usuário será dirigida ao Ouvidor e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação de que trata o caput deste artigo não conterá exigências que inviabilizem a manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que levaram o usuário a apresentar a manifestação.

§ 3º A manifestação que constituir comunicação de irregularidade será enviada ao Presidente do Legislativo para que este determine sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

P O D E R L E G I S L A T I V O



C Â M A R A M U N I C I P A L D E E M B U - G U A Ç U

P A L Á C I O V E R E A D O R A L B E R T O R I B E I R O P I N T O

Rua Emília Pires, 135 - Embu -Guaçu - SP - CEP 06900 -000.

Tel. 4661-1078 - E -mail camaraembuguacu@camaraembuguacu.sp.gov.br

§ 4º As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão tratadas como informações e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 5º O Ouvidor poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento aos setores competentes, sempre que cabível.

Art. 10. Recebida a manifestação, o Ouvidor procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

Parágrafo único. Os setores responsáveis deverão devolver a manifestação à Ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de 20 (vinte dias), contados da data de recebimento do pedido no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 11. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, o Ouvidor solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data do recebimento do pedido pelo usuário.

§ 1º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no parágrafo único do art. 10 desta Resolução, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 2º A falta de complementação da informação pelo usuário-requerente no prazo estabelecido no caput deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 12. Após recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, o Ouvidor procederá ao seguinte encaminhamento:

PODER LEGISLATIVO



CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU - GUAÇU

PALÁCIO VEREADOR ALBERTO RIBEIRO PINTO

Rua Emília Pires, 135 - Embu - Guaçu - SP - CEP 06900 -000.

Tel. 4661-1078 - E -mail camaraembuguacu@camaraembuguacu.sp.gov.br

I - elogio: será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

II - reclamação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público;

III - sugestão: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida;

IV - solicitação: será encaminhada ao setor ou departamento correspondente à realização da prestação do serviço, quando a solicitação não puder ser resolvida pela própria Ouvidoria;

V - denúncia: sendo hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios, será encaminhada à Presidência.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Divisão de Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

Art. 13. A manifestação do usuário deverá ser respondida preferencialmente por meio eletrônico, no prazo de 30 (trinta dias), contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

PODER LEGISLATIVO



CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU - GUAÇU

PALÁCIO VEREADOR ALBERTO RIBEIRO PINTO

Rua Emília Pires, 135 - Embu - Guaçu - SP - CEP 06900 -000.

Tel. 4661-1078 - E -mail camaraembuguacu@camaraembuguacu.sp.gov.br

Art. 14. É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo único. A cobrança de que trata o caput deste artigo será dispensada quando o usuário comprovar carência financeira, por meio de documentos oficiais ou declaração própria, apresentados até a retirada ou envio do material.

Art. 15. A Divisão de Ouvidoria e os setores envolvidos na manifestação assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Capítulo IV

DA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 16. Os serviços prestados pelo Poder Legislativo serão avaliados periodicamente, no mínimo a cada ano, por pesquisa de satisfação ou por outro meio que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

Parágrafo único. O relatório contendo o resultado da avaliação, os comentários e as providências adotadas pelos setores competentes quanto ao aprimoramento na prestação dos serviços será publicado na página oficial da internet, no mês subsequente ao da conclusão do levantamento.

PODER LEGISLATIVO



CÂMARA MUNICIPAL DE EMBU - GUAÇU

PALÁCIO VEREADOR ALBERTO RIBEIRO PINTO

Rua Emília Pires, 135 - Embu - Guaçu - SP - CEP 06900 -000.

Tel. 4661-1078 - E -mail camaraembuguacu@camaraembuguacu.sp.gov.br

Art. 17. A avaliação de que trata o artigo anterior deverá conter, no mínimo, dados sobre a qualidade do atendimento prestado ao usuário, a eficácia dos meios utilizados para a prestação dos serviços e o nível de satisfação

Capítulo VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. A Mesa Diretora editará normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se necessário.

Art. 19. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Embu-Guaçu, 19 de agosto de 2020.

Clarides Leonardo Dos Santos
Presidente

Sergio Andrade
Secretário Administrativo

Publicada e Registrada na Secretaria Administrativa, em 19 (dezenove) de agosto de 2020.