Câmara Municipal de Domingos Martins
Estado do Espírito Santo
Avenida Senador Jefferson de Aguiar, n° 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000
Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767
Site: www.domingosmartins.es.leg.br
e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.go

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 9/2019

Regulamenta, no âmbito do Poder Legislativo de Domingos Martins, a Lei Federal nº 13.460/2017 e cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Domingos Martins.

A CÂMARA MUNICIPAL DE DOMINGOS MARTINS, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso das atribuições legais, *aprova:*

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1° Esta norma regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública municipal, no âmbito do poder legislativo do município de Domingos Martins/ES, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Domingos Martins.

Art. 2º Para fins do disposto nesta Resolução considera-se:

I – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas as políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma e regime, com vistas a avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão publica;

II – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

III – reclamação: demonstração de insatisfação à prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

IV – denúncia: ato que indica prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

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

VI – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VII – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração;

VIII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

IX – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão se posiciona sobre a manifestação, apresentando solução ou comunicando a sua impossibilidade;

X – serviços públicos: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

XI – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA DA CÂMARA

Art. 3º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Domingos Martins, 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.

Paragrafo único. A unidade de Ouvidoria será diretamente vinculada à autoridade máxima da Câmara.

Art. 4º A ouvidoria da Câmara terá como finalidade:

I – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

II – garantir acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

III – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Câmara Municipal de Domingos Martins.

Art. 5° Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Domingos Martins:

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

II – receber, analisar, encaminhar, responder e acompanhar as manifestações enviadas à Câmara por usuários ou outras ouvidorias;

III – receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere à avaliação da prestação de serviços públicos bem como irregularidades na gestão, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços públicos;

IV – 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;

V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário da Câmara;

VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – 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;

VIII – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e a Câmara, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

IX – organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

X – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidora da Câmara Municipal;

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

XII – manter sigilo, quando solicitado, sobre as informações pessoais do usuário;

XIII – definir formulários padrão a serem utilizados pela ouvidoria para recebimento das manifestações;

XIV – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

XV – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela ouvidoria;

XVI – buscar junto à administração a manutenção de sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para a ouvidoria;

XVII – sistematizar as informações disponibilizadas, consolidando e divulgando estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados;

XVIII – acompanhar as reuniões com a sociedade civil organizada e demais atividades relacionadas ao serviço;

XIX – 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;

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

XXI – executar as atividades pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), nos termos da Lei n° 12.527, de 18 de novembro de 2011 e da Resolução n° 91, de 18 de junho de 2013;

XXII – executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou cometidas pela Mesa Diretora.

Art. 6° A ouvidoria deverá encaminhar a Mesa Diretora da Câmara, anualmente, relatório de gestão contendo, ao menos, o número de manifestações recebidas, o tipo de manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública na solução.

Art. 7º A função de ouvidoria será desempenhada por servidor efetivo da Câmara, que possua nível de escolaridade superior e certificação em ouvidoria.

Paragrafo único. Ao servidor designado para desempenhar a função é vedado exercer atividades político-partidárias.

Art. 8º 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.

Paragrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Câmara, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO III
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I
Das regras gerais

Art. 9º As manifestações serão dirigidas a ouvidoria da Câmara e conterão a identificação do requerente.

§1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§2º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 10 A ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Art. 11 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto nesta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12 Os procedimentos de que trata esta Resolução são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 13 São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 14 A solicitação de certificação de identidade do usuário somente poderá ser exigida, excepcionalmente, quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 15 As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado mantido pela Câmara.

§1º A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal do sítio eletrônico da Câmara e em destaque.

§2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a ouvidoria promoverá a sua digitalização e a inserção imediata no sistema informatizado.

§3º Quando a manifestação recebida for sobre matéria alheia à competência da ouvidoria, essa encaminhará a unidade competente.

Art. 16 A Ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa final.

§1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis para providências necessárias.

§2º Sempre que as informações apresentadas pelos usuários de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação das informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias a contar da data do seu recebimento.

§3º A solicitação de complementação de informação suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§4º Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§5º A falta de complementação de informações prevista no §2º acarretará no arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§6º A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas/unidades responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de vinte dias, contados do recebimento pela área/unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 17 A Ouvidoria assegurará 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 12.527/2011.

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

Art. 18 A Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

Art. 19 As informações quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos desta Resolução e não obrigarão resposta conclusiva.

Paragrafo único. As informações que constituírem comunicações de irregularidades, ainda que de origem anônima, serão enviadas a área/unidade competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de:

a) relevância;
b) conter informações mínimas sobre as irregularidades;
c) autoria; e,
d) materialidade.

Seção II
Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 20 O elogio recebido pela ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Paragrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá a informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Art. 21 A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Paragrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 22 A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Paragrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Seção III
Das denúncias

Art. 23 A denúncia recebida será conhecida pela ouvidoria na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitem a administração chegar a tais elementos.

§1º No caso de denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento a unidade apuratória competente, sobre os procedimentos que serão adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto a unidade apuratória, ou sobre o seu arquivamento.

§2º A unidade apuratória administrativa interna encaminhará à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º A ouvidoria deverá informar a Mesa Diretora, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

CAPÍTULO IV
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 24 A Câmara Municipal de Domingos Martins divulgará, permanentemente, em seu sítio eletrônico a Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados pela Câmara, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Paragrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de avaliação e revisão periódica pela Administração da Câmara e pela Ouvidoria.

Art. 25 A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara trará informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações referentes a:

I – os serviços oferecidos pela Câmara;

II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III – as principais etapas para o processamento do serviço;

IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – forma de prestação do serviço; e,

VI – locais e formar para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação de serviço.

Art. 26 A Carta de Serviços ao Usuário será elaborada por uma equipe a ser designada pelo Presidente.

CAPÍTULO V
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27 A Câmara Municipal de Domingos Martins deverá avaliar os serviços prestados, considerando os 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 de serviços;

IV – quantidade de manifestação de usuário; e,

V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviço.

Art. 28 A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita anualmente pela Câmara, por meio da Ouvidoria.

Paragrafo único. O resultado da avaliação será divulgado no sítio eletrônico da Câmara incluindo o ranking dos serviços com maior incidência de reclamação dos usuários no período referido no *caput*.

Art. 29 O resultado da avaliação auxiliará para reorientar e ajustar os serviços públicos, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento, divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30 A Câmara poderá realizar adesão a Rede Nacional de Ouvidorias com o objetivo de utilizar o sistema gratuito informatizado e integrado para recebimento de manifestações – o e-Ouv – e possuir direito a capacitação dos servidores em matéria de ouvidoria e simplificação de serviço.

Art. 31 A Mesa Diretora dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria da Câmara Municipal e suas respectivas atividades por meio da Gerência de Comunicação.

Art. 32 A Mesa Diretora garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria da Câmara Municipal.

Art. 33 A Mesa Diretora poderá baixar atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria da Câmara Municipal.

Art. 34 Fica revogada a Resolução nº 1, de 28 de março de 2003.

Art. 35 Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, 9 de julho de 2019.

GERSON CANAL
1° Vice-Presidente

DIOGO ENDLICH
Presidente

EDUARDO JOSÉ RAMOS
2° Vice-Presidente

Câmara Municipal de Domingos Martins
Estado do Espírito Santo
Avenida Senador Jefferson de Aguiar, n° 27 – Domingos Martins – ES – CEP: 29260-000
Caixa Postal 47 – Telefones: (27) 3268-1413/3268-1429/3268-1681/3268-1767
Site: www.domingosmartins.es.leg.br
e-mail: cmdmartins@camaradomingosmartins.es.go

JUSTIFICATIVA

Considerando:

- o artigo 37 da Constituição Federal, especialmente no que diz respeito à manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica interna e externa da qualidade dos serviços públicos;

- que o Poder Legislativo Municipal deve obedecer aos princípios norteadores da Administração Pública, orientando sua atuação para o cidadão e suas demandas;

- que as Ouvidorias são instrumentos do regime democrático que fortalecem e incentivam o exercício da cidadania;

- a necessária contribuição para a melhoria da qualidade dos serviços prestados pelo Legislativo, de forma que o cidadão participe do processo de elaboração e discussão das leis com vistas ao seu aprimoramento;

- a necessidade de estabelecer conexões com a sociedade para a defesa dos interesses dos cidadãos e da instituição parlamentar, contribuindo para o fortalecimento do Poder Legislativo, divulgando seu papel e o de seus integrantes;

- o compromisso de receber e compartilhar informações com a sociedade, colaborando com a ética e a formação de uma cultura que privilegie o respeito aos direitos humanos, que promova a cidadania e consolide o processo democrático.

A Ouvidoria apresenta-se como um instrumento de aproximação do cidadão em suas relações com o Poder Legislativo, fortalecendo a cidadania e a democracia participativa. Funciona como um canal de comunicação direto entre as pessoas físicas e jurídicas e a Câmara Municipal.

Através da criação da Ouvidoria pretende-se contribuir para elevar, continuamente os padrões de transparência, presteza e segurança nas atividades desenvolvidas pela Câmara Municipal.

Sala das Sessões, 9 de julho de 2019.

GERSON CANAL
1° Vice-Presidente

DIOGO ENDLICH
Presidente

EDUARDO JOSÉ RAMOS
2° Vice-Presidente