



PODER LEGISLATIVO DE JUARA - MATO GROSSO



**CÂMARA
MUNICIPAL
DE JUARA**

Projeto de Resolução	nº 006/2022
-----------------------------	--------------------

Autoria: Ver. Valdir Leandro Cavichioli
--

Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos do Poder Legislativo Municipal, e dá outras providências.

A Câmara aprova.

Art. 1º Esta Resolução regulamenta, no âmbito do Poder Legislativo, os procedimentos para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de ouvidoria prestados pelo Poder Legislativo Municipal, conforme disposto na Resolução nº 140, de 10 de setembro de 2013.

Art. 2º O Poder Legislativo deverá assegurar aos cidadãos o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º Para os efeitos desta Resolução, consideram-se manifestações de ouvidoria:

I - Reclamação: manifestação de desagrado, queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II - Denúncia: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos ocupantes de cargos, empregos e funções públicas, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa;

III - Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV - Sugestão: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública, ainda que associada a uma reclamação específica; e

V - Informação: manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereço, dentre outras.

Art. 4º Nos termos da legislação em vigência, compete à Ouvidoria do Poder Legislativo:



PODER LEGISLATIVO DE JUARA - MATO GROSSO



**CÂMARA
MUNICIPAL
DE JUARA**

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

II - receber, analisar e responder manifestações de qualquer cidadão, nas formas previstas no artigo 3º desta Resolução, relativas aos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;

III - analisar as denúncias e representações recebidas, encaminhando-as, conforme a matéria, aos órgãos competentes para adoção das medidas cabíveis;

IV - realizar diligências, oitivas e visitas técnicas nas unidades do Poder Legislativo sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, visando subsidiar propostas de medidas para o aperfeiçoamento, correção e prevenção de falhas e de omissões na prestação do serviço público;

VI - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento, fiscalização e aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

VII - exercer a articulação permanente com os diversos órgãos do Poder Legislativo visando à melhora dos serviços públicos e atendimento aos cidadãos;

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

IX - monitorar e avaliar, no mínimo anualmente, a publicação de quadro geral dos serviços prestados, especificando os órgãos responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estejam subordinados ou vinculados;

X - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário dos órgãos do Poder Legislativo, observando os requisitos previstos no art. 7º, da Lei Federal nº 13.460/2017;

XI - editar normas complementares relativas às atividades de ouvidoria; e

XII - exercer outras atividades afins;

Parágrafo único: A Ouvidoria do Poder Legislativo deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pelos cidadãos no âmbito da Administração Pública Municipal; e

II - sitio eletrônico que promova a interação entre sociedade e a Administração Pública Municipal, bem como a divulgação de informações e relatórios estatísticos dos serviços executados.

Art. 5º O Ouvidor do Poder Legislativo deverá:



PODER LEGISLATIVO DE JUARA - MATO GROSSO



**CÂMARA
MUNICIPAL
DE JUARA**

I - atuar como porta-voz do cidadão, agindo contra quaisquer violações de direitos e omissões, respeitando os limites de sua competência ou atribuição;

II - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento, firmando suas ações por princípios éticos e constitucionais;

III - manter sigilo a terceiros não envolvidos nas demandas;

IV - estimular as ações de democracia participativa.

Art. 6º A Ouvidoria prestará atendimentos pelos seguintes canais: *internet*, sistema informatizado, correspondência, telefone, número de discagem gratuita e pessoalmente, devendo, nesses últimos casos, reduzir a termo as manifestações dos cidadãos.

Art. 7º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem cidadã, ou seja, de forma simples, clara, concisa e objetiva e que considere o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§1º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado.

§2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, deverá ser promovida sua digitalização e imediata inserção no sistema adotado pela ouvidoria.

§3º O Ouvidoria não poderá recusar o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma, entretanto poderá determinar o arquivamento, mediante despacho fundamentado, devendo comunicar o cidadão, dando-lhe ciência das razões do arquivamento.

§4º É vedada a imposição ao usuário de qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§5º É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 8º A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§1º As secretarias, autarquias, fundações e empresas públicas ou de economia mista do município, responsáveis pelos serviços públicos objeto das manifestações, deverão prestar informações à Ouvidoria no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, nos termos do parágrafo único, do art. 16, da Lei Federal nº 13.460/2017.

§2º Caso não seja possível apresentar resposta conclusiva no prazo previsto no parágrafo anterior, deverá ser encaminhada resposta intermediária à Ouvidoria solicitante, para que seja repassada ao cidadão, informando sobre a análise da demanda, encaminhamentos realizados e previsão de encerramento.



§3º Caso seja constatado que os dados informados pelo cidadão são insuficientes para a análise da manifestação, poderá a Ouvidoria solicitar ao cidadão complementação das informações, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento.

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

§5º O pedido de complementação das informações, tratadas no §3º deste artigo, interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do cidadão.

Art. 9º A Ouvidoria assegurará ao cidadão a proteção de sua identidade e demais dados qualificativos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 10. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as tornem verossímeis.

Art. 11. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I - expor os fatos conforme a verdade;
- II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III - não agir de modo temerário; ou
- IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para esclarecimento dos fatos.

Art. 12. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e ainda a sua chefia imediata.

Parágrafo único: A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e a ciência do agente público ou do responsável pelo serviço público prestado e de sua chefia imediata.

Art. 13. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único: A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso.

Art. 14. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que devesse se manifestar acerca da possibilidade de adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único: Caso a medida sugerida seja aceita, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de implementação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.



Art. 15. A denúncia recebida será acatada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam concluir pela verossimilhança.

Parágrafo único: A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos de apuração competentes, sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre seu arquivamento.

Art. 16. Nos termos da legislação em vigência, a estrutura da Ouvidoria do Poder Legislativo, será constituída por:

I - Ouvidor.

Art. 17. Nos termos da Legislação vigente, deverá o Ouvidor:

I - receber sugestões de aprimoramento, opiniões, reclamações, críticas, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Municipal apresentada pelo cidadão;

II - registrar, analisar, encaminhar e diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

III - promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Administração Pública;

IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelos órgãos e entidades municipais, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados; e

V - propor aos órgãos e entidades da administração pública municipal, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais.

Art. 18. O Ouvidor do Poder Legislativo deverá se reportar diretamente ao Presidente do Poder Legislativo e atuar em parceria com os Órgãos do Poder Legislativo a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

Art. 19. A Ouvidoria deverá apresentar semestralmente relatório estatístico de atendimento ao cidadão e anualmente relatório de gestão, que deverá consolidar as informações relativas às manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos e, com base nelas, apontar as falhas e sugerir melhorias.

§1º O relatório de gestão deverá conter:

I - informações quantitativas de caráter geral, como o número de atendimentos no período, divididos de acordo com a classificação pertinente;

II - dados quantitativos sobre a conclusão das demandas;

III - estatísticas relativas à natureza do atendimento ao cidadão, conforme o canal/mídia de atendimento;



PODER LEGISLATIVO DE JUARA - MATO GROSSO



**CÂMARA
MUNICIPAL
DE JUARA**

IV - estatísticas relativas às pendências dos órgãos e entidades municipais em relação às comunicações da Ouvidoria;

V - indicadores gerenciais que sintetizem as várias estatísticas de desempenho e permitam uma comparação no tempo e entre as Secretarias, no caso de serviços públicos comuns;

VI - informações de caráter qualitativo, quando forem necessários para complementar ou facilitar a interpretação dos dados quantitativos.

§2º O relatório de gestão será encaminhado ao Presidente do Poder Legislativo e a Unidade de Controle Interno e disponibilizado no *site* oficial do Poder Legislativo.

Art. 20. O órgão deverá encaminhar à Ouvidoria os dados relativos à avaliação de pesquisa de satisfação do usuário, prevista no artigo 23, da Lei Federal nº. 13.460/2017.

Parágrafo único: Os padrões mínimos para a realização da pesquisa serão definidos, de maneira uniforme, pela Ouvidoria.

Art. 21. As situações de omissão ou conflito aparente de normas e atribuições da Ouvidoria, se houver, serão dirimidas pelo Presidente do Poder Legislativo.

Art. 22. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Juara - MT, em 01 de dezembro de 2022.

Ver. Valdir Leandro Cavichioli
(Léo Boy)
Presidente



Justificativa

Nobres Vereadores,

Tenho a honra de, pela presente, submeter à apreciação dos componentes desse Egrégio Colégio Legislativo, o Projeto de Lei Resolução nº 006/2022, que “Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos do Poder Legislativo Municipal, e dá outras providências”.

A presente propositura tem por objetivo normatizar no âmbito do Poder Legislativo Municipal, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

A normatização disciplina as atribuições, organização, funcionamento e procedimentos a serem adotados pela unidade responsável pelo recebimento de manifestações, incluindo a publicação de relatório de gestão.

Desta forma, justifico o presente projeto e na oportunidade solicito o apoio dos nobres edis, quanto análise, apreciação e aprovação pelo plenário das deliberações após os trâmites regimentais.

Câmara Municipal de Juara - MT, em 01 de dezembro de 2022.

Ver. Valdir Leandro Cavichioli
(Léo Boy)
Presidente