



CÂMARA MUNICIPAL DE ALIANÇA DO TOCANTINS

Rua 05, nº 114, Centro – Fone 063 3377-1151, CEP: 77.455-000 - Aliança do Tocantins/TO.

<http://www.aliancadotocantins.to.leg.br/> E-mail: cmalianca@hotmail.com

LEGISLATURA: 2021/2024

PRESIDENTE: GENIVALDO PEREIRA DA SILVA

ADMINISTRAÇÃO: 2022

PROJETO DE RESOLUÇÃO 002/2022.

Câmara Municipal de Aliança do TO
Aprovado em
Data 03/03/2022
Pelos Vereadores
presentes!

“Dispõe sobre a criação da ouvidora-geral da Câmara Municipal de vereadores de Aliança do Tocantins - TO”.

A MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ALIANÇA DO TOCANTINS, Estado do Tocantins, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, com base no Regimento Interno desta Casa de Leis, estamos submetendo à apreciação do Plenário a seguinte Projeto de Resolução.

Art. 1º - É criada a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Aliança do Tocantins – TO, vinculada ao Gabinete do Vereador Presidente investido na função, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º - Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I – Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALIANÇA DO TOCANTINS

Rua 05, nº 114, Centro – Fone 063 3377-1151, CEP: 77.455-000 - Aliança do Tocantins/TO.

<http://www.aliancadotocantins.to.leg.br/> E-mail: cmalianca@hotmail.com

LEGISLATURA: 2021/2024

PRESIDENTE: GENIVALDO PEREIRA DA SILVA

ADMINISTRAÇÃO: 2022

Art. 3º - São atribuições da Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Vereadores de Aliança do Tocantins – Estado do Tocantins:

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

II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 4º - Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 5º - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALIANÇA DO TOCANTINS

Rua 05, nº 114, Centro – Fone 063 3377-1151, CEP: 77.455-000 - Aliança do Tocantins/TO.

<http://www.aliancadotocantins.to.leg.br/> E-mail: cmalianca@hotmail.com

LEGISLATURA: 2021/2024

PRESIDENTE: GENIVALDO PEREIRA DA SILVA

ADMINISTRAÇÃO: 2022

Art. 7º - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, disponível no site da Câmara Municipal de Aliança do Tocantins, por intermédio do portal da transparência do órgão;

II – por correspondência convencional;

III – telefone tarifado específico.

Parágrafo único - A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 8º - Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 9º - O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 10 - A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º - O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.



CÂMARA MUNICIPAL DE ALIANÇA DO TOCANTINS

Rua 05, nº 114, Centro – Fone 063 3377-1151, CEP: 77.455-000 - Aliança do Tocantins/TO.

<http://www.aliancadotocantins.to.leg.br/> E-mail: cmalianca@hotmail.com

LEGISLATURA: 2021/2024

PRESIDENTE: GENIVALDO PEREIRA DA SILVA

ADMINISTRAÇÃO: 2022

Art. 16 - A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Resolução a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Parágrafo único- A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 17 - Esta Resolução entra vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Aliança do Tocantins, Estado do Tocantins,
aos 02 dias do mês de fevereiro de 2022.

GENIVALDO PEREIRA DA SILVA

Presidente da Câmara de Aliança do Tocantins - TO

MESA DIRETORA 2022:

Presidente: GENIVALDO PEREIRA DA SILVA

Vice-Presidente: WILMONEY DE PAULA FERREIRA

1ª Secretária: MARIA RIBEIRO DA SILVA

2º Secretário: JOSÉ RODRIGUES NEIVA