Câmara Municipal de Potirendaba

Largo Bom Jesus, 916 - Fone: (17) 3249-1551 - CEP 15105-000
Potirendaba - SP
C.N.P.J. Nº 51.857.860/0001-87
site: www.camarapotirendaba.sp.gov.br e-mail: camara@camarapotirendaba.sp.gov.br

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou, e eu, **José Marcos Teixeira**, Presidente da Câmara Municipal de Potirendaba - SP, nos termos do Artigo 29, Inciso IV da Lei Orgânica e Artigo 22, Inciso I, letra "f", do Regimento Interno, promulgo a seguinte Resolução:

RESOLUÇÃO Nº 277/2.020
DE 06 DE FEVEREIRO DE 2.020

"Regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Potirendaba, a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2.017, define a organização e o funcionamento da Ouvidoria Legislativa, e dá outras providências"

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 Potirendaba, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2.017, a organização e o funcionamento do serviço de Ouvidoria Legislativa.

Art. 2º Para os fins desta Resolução, além do disposto no art. 2.º 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 Potirendaba sobre assuntos relacionados à sua área de competência;

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 ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal;

V - **elogio**: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o 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 A Câmara Municipal de Potirendaba disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. 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.

CAPÍTULO II
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4º 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 2.017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 5º A Carta de Serviços ao Usuário 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;

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 Potirendaba;

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.

Art. 6º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Potirendaba, para consulta e impressão.

Art. 7º Independente da revisão anual, a atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser solicitada pelo setor responsável pela prestação de cada serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação ali contida.

CAPÍTULO III
DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

Art. 8º A Ouvidoria Legislativa será exercida pelo Ouvidor Legislativo com a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e nesta Resolução.

Art. 9º O Ouvidor Legislativo será um servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Presidente da Câmara Municipal.

Art. 10 O Ouvidor Legislativo, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 11 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 de defesa dos direitos; e
III – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Câmara Municipal de Potirendaba.

Art. 12 Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Potirendaba:

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 realizada com 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 mecanismo de participação e controle social;
VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizada, 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 pacifica 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 Ouvidoria 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 – executar as atividades pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
XIX – executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou cometidas pela Mesa Diretora.

CAPÍTULO IV
Da Manifestação do Usuário

Art. 13 A Ouvidoria deverá receber analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 14 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 2º 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.

§ 3º 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.

Art. 15 As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site da Câmara;
II - por correspondência convencional;
III - nas dependências da Câmara atendimento presencial;
IV - através de telefone.

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

Art. 16 Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Resolução.

§ 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 ao Presidente da Câmara para as devidas providências, se for o caso.

Art. 17 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. 18 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 ao setor competente 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.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão, e as solicitações devem ser

respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 19 Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o Presidente da Câmara para as devidas providências.

Art. 20 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. 21 A Ouvidoria Legislativa 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 2.011.

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

CAPÍTULO V
DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Art. 22 A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, até o final do mês de Janeiro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 23 O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
II - os motivos das manifestações;
III - as providências adotadas pela Câmara nas soluções apresentadas.

Art. 24 O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Presidente da Câmara;
II - disponibilizado integralmente na página oficial da Câmara na internet.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25 A Mesa Diretoria editará normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se necessário.

Art. 26 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Potirendaba
Sala das Sessões Dr. "Baldomero Seabra"
Em 06 de Fevereiro de 2.020

Verº – José Marcos Teixeira
Presidente da Câmara

Registrada e Publicada na Secretaria da Câmara Municipal de Potirendaba, na data supra.

Suemily Mazzuca Chaves
Diretora de Secretaria