



CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA GRANDE

RESOLUÇÃO Nº 002/2022.

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA A PARTICIPAÇÃO, A PROTEÇÃO E A DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO PODER LEGISLATIVO, DE QUE TRATA A LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017; E INSTITUI A OUVIDORIA-GERAL DO PODER LEGISLATIVO.

O Presidente da Câmara Municipal de Lagoa Grande, Estado de Pernambuco, **JOSAFÁ PEREIRA DA SILVA**, no uso de suas atribuições legais e regimentais, **FAZ SABER**, que na 17ª sessão ordinária do primeiro período legislativo de 2022, realizada no dia 07 de junho de 2022 o plenário **PROVOU** a Resolução Legislativa de nº 002/2022 e **EU PROMULGO** a mesma com a seguinte redação:

Art. 1º. Esta Resolução estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos do Poder Legislativo de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º. Para os efeitos desta Resolução, 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;



CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA GRANDE

- III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, 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 irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VII - sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara;
- VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Legislativo

CAPÍTULO II

DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO

Art. 3º. É criada a Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo, vinculada ao Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Vereadores, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Legislativo, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Seção I

Das Atribuições

Art. 4º. São atribuições da Ouvidoria:

- 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. 5º. Compete à Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo:

- I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
- III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
- V - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art. 6º. Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA GRANDE

Seção II Das Manifestações

Art. 7º. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 8º. 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.

§ 5º. A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo para que faça o encaminhamento adequado.

Art. 9º. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no *site* da Câmara Municipal;

II - por correspondência convencional;

III - na recepção da Câmara de Vereadores, através de atendimento presencial exclusivo;

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

Art. 10. 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. 11. 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. 12. 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.

§ 4º. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA GRANDE

Art. 13. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

§ 1º. Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§ 2º. O órgão competente encaminhará à Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Seção III

Do Relatório de Gestão

Art. 14. A Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo deverá elaborar, anualmente, no mês de junho ou no mês que julgar necessário, 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. 15. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 16. O relatório de gestão será:

I – encaminhado ao Presidente ;

II – disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Legislativo na internet.

Seção IV

Da Organização



Art. 17. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral será composta por 01 (um) vereador designado pelo Presidente da Casa, com mandato de 01 (um) ano, permitida a recondução por igual período, 01 (um) servidor efetivo com o cargo de Ouvidor, e 01 (um) servidor efetivo de Assessor Especial.

§ 1º. Fica criado o cargo de Ouvidor, de caráter efetivo, com uma (01) vaga, símbolo OL, e atribuições constantes no artigo 4º, com vencimento base no valor de R\$ 1.800,00 (um mil e oitocentos reais).

§ 2º. Fica criado o cargo de Assessor Especial, de caráter efetivo, com uma (01) vaga, símbolo AE, com as mesmas atribuições conferidas ao Ouvidor, sob a supervisão deste, bem como o assessoramento do mesmo e do Ouvidor-Geral no desenvolvimento de suas atividades, com vencimento base no valor de R\$ 1.800,00 (dois mil reais)

§ 2º – Os Cargos ora criados poderão, enquanto não ocorrer concurso público, ser preenchidos por provimento em comissão de livre nomeação e exoneração pelo Presidente da Câmara Municipal de Lagoa Grande/PE.

CAPÍTULO III DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 18. Será divulgada Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 19. A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;



VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 20. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 21. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico da Câmara Municipal na internet.

CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 21. Anualmente serão avaliados os serviços prestados, nos 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 dos serviços;

IV – quantidade de manifestações de usuários;

V – medidas adotadas pelo Poder Legislativo para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 22. A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico da Câmara Municipal na internet..



CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA GRANDE

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. As autoridades ou servidores de outros órgãos e entidades prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

Parágrafo único. As informações obtidas dessa colaboração tem por finalidade aprimorar os serviços da ouvidoria e a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 24. Esta Resolução poderá ser regulamentada por decreto, no que couber.

Art. 25. As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 26. Esta Resolução entra em vigor na data da publicação.

Câmara Municipal de Vereadores de Lagoa Grande/PE, 07 de junho de 2022.


JOSAFÁ PEREIRA DA SILVA
PRESIDENTE
CÂMARA MUNICIPAL DE LAGOA GRANDE

Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de Lagoa Grande/PE