



Estado do Rio Grande do Sul
Câmara Municipal de Vereadores de Poço das Antas

RESOLUÇÃO nº 002, de 19 de maio de 2020.

Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/17, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal e a Resolução nº 001 de 04 de junho de 2019, que criou a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Poço das Antas.

CONSIDERANDO as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal

CONSIDERANDO as disposições da Resolução Legislativa nº 001/2019, de 04 de junho de 2019, que criou no Poder Legislativo de Poço das Antas, o sistema de Ouvidoria;

CONSIDERANDO as disposições da Portaria nº 043/2020, que designou responsável pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Poço das Antas.

CONSIDERANDO as recomendações do Tribunal de Contas do Estado do Rio Grande do Sul; E

CONSIDERANDO os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência administrativa

VALMIR JOSÉ FLACH, PRESIDENTE DA CÂMARA DE VEREADORES DE POÇO DAS ANTAS, no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Orgânica do Município de Poço das Antas e nos termos do Regimento Interno, art. 38, Inciso IV, promulga a seguinte:

RESOLUÇÃO:

Art. 1º - Regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Poço das Antas, os capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e suas alterações, bem como, a Resolução Legislativa nº 001/2019.



Estado do Rio Grande do Sul
Câmara Municipal de Vereadores de Poço das Antas

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

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

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

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

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

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte do Poder Legislativo Municipal, através da Presidência e/ou Mesa Diretora;

VII – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – serviços públicos: atividades exercidas pelo Poder Legislativo da Administração Pública Municipal ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.

**CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA**

**Seção I
Do Sistema de Ouvidoria**

Art. 3º Fica instituído, no âmbito da Câmara Municipal de Poço das Antas, o Sistema de Ouvidoria, a fim de integrar as atividades descritas no art. 1º da Resolução Legislativa nº 001/2019, desta Casa Legislativa e para:

I – articular as atividades da ouvidoria;



Estado do Rio Grande do Sul
Câmara Municipal de Vereadores de Poço das Antas

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

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

IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública; e

V – monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados; e

VI – promover a articulação e a atuação coordenada da ouvidoria da Casa com as ouvidorias dos demais órgãos dos governos federal, estadual e municipais, entre outros.

Art. 4º No âmbito da Câmara Municipal de Poço das Antas, o ouvidor, no exercício das atribuições da ouvidoria ficará subordinado diretamente à Presidência da Mesa Diretora.

Seção II
Das competências

Art. 5º Compete exclusivamente ao ouvidor designado para a Ouvidoria da Câmara Municipal de Poço das Antas:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o Art. 2º desta Resolução, recebidas pelo canal oficial 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, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;



Estado do Rio Grande do Sul
Câmara Municipal de Vereadores de Poço das Antas

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 - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 6º Compete à Mesa Diretora:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei nº 13.460, de 2017;

II – expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas na Lei nº 13.460, de 2017;

III – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas;

V – definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades setoriais para recebimento de manifestações;

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

VII – manter base de dados com todas as manifestações recebidas na ouvidoria;

VIII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.



Estado do Rio Grande do Sul
Câmara Municipal de Vereadores de Poço das Antas

CAPÍTULO III
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

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

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º São vedadas à ouvidoria impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

§4º Os procedimentos de ouvidoria de que trata esta norma são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

Art. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado, via sistema disponibilizado na página inicial do site institucional da Casa, na rede mundial de computadores.

§ 1º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *caput*.

§ 2º O ouvidor que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverá encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º. A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, no prazo de até 30 dias a contar do recebimento da manifestação.



Estado do Rio Grande do Sul
Câmara Municipal de Vereadores de Poço das Antas

§ 4º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

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

§ 6º A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 20 dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 7º A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

§ 8º A ausência de resposta e/ou o descumprimento dos prazos estipulados nesta Resolução configuram-se como infrações administrativas e estarão sujeitas, no que couber, às sanções cabíveis, podendo o agente público responder, inclusive, por improbidade administrativa.

Art. 10. A ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação.

§ 1º. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos denunciantes que serão documentados em autos apartados, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II
Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 11. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 12. 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 apontado.



Estado do Rio Grande do Sul
Câmara Municipal de Vereadores de Poço das Antas

Art. 13. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso seja possível a adoção da medida sugerida, 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.

Art. 14. A ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III Das denúncias

Art. 15. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam ao Poder Legislativo chegar a tais elementos.

§1º O ouvidor receberá a denúncia e realizará análise prévia acerca da existência de elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios de autoria e materialidade, que permitam chegar a tais elementos.

§2º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

CAPÍTULO IV DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 16. Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários não previstas nesta resolução, serão definidos pela Mesa Diretora da Câmara de Vereadores de Poço das Antas.



Estado do Rio Grande do Sul
Câmara Municipal de Vereadores de Poço das Antas

Art. 17. Eventuais omissões serão disciplinadas na forma prevista no Regimento Interno desta Casa Legislativa e nas disposições da Lei Federal nº 13.460/17.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Poço das Antas, 19 de maio de 2020.

Valmir José Flach (PSDB)
Presidente