



Câmara Municipal de Brejo Santo

Rua Manoel Leite de Moura, 1011 - Brejo Santo - Ceará

Fone: (88) 3531.1010 - Fax: (88) 3531-0447

CNPJ: 05.454.897/0001/47

RESOLUÇÃO Nº. 021/24 - de 05 de julho de 2024.

Regulamenta no âmbito da Câmara Municipal de Brejo Santo a aplicação da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, define a organização e funcionamento da Ouvidoria Legislativa, e dá outras providências.

O Presidente da Câmara Municipal de Brejo Santo - Estado do Ceará, usando de suas atribuições legais, etc.

FAÇO SABER, que a Câmara Municipal de Brejo Santo, Estado do Ceará, em sessões realizadas nos dias 27 de junho e 04 de julho do corrente ano, aprovou Projeto de Resolução nº 022/24, de autoria da Mesa Diretora, e, eu promulgo a seguinte:

R E S O L U Ç Ã O

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 Brejo Santo, de que trata a Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a organização e funcionamento do serviço de Ouvidoria Legislativa.

Art. 2º. Para os fins desta Resolução, além do disposto no art. 2º. da Lei Federal Nº 13.460, de 2017, considerar-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 Brejo Santo sobre assuntos relacionados à sua área de competência.

III – reclamação: manifestação de descontentamento 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;



Câmara Municipal de Brejo Santo

Rua Manoel Leite de Moura, 1011 - Brejo Santo - Ceará

Fone: (88) 3531.1010 - Fax: (88) 3531-0447

CNPJ: 05.454.897/0001/47

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 Brejo Santo disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º. 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.

§ 2º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, o Poder Legislativo Municipal observará as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres;

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 3º Na hipótese referida no inciso III do caput do § 2º, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 4º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade que o recebera é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Municipal competente para conhecer do assunto.

§ 5º Quando a remessa referida no § 4º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

§ 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

§ 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

§ 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Legislativo Municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.



Câmara Municipal de Brejo Santo

Rua Manoel Leite de Moura, 1011 - Brejo Santo - Ceará

Fone: (88) 3531.1010 - Fax: (88) 3531-0447

CNPJ: 05.454.897/0001/47

§ 9º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Legislativo Municipal.

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 2017, 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.

Art. 6º. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Brejo Santo, 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

SEÇÃO I

DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

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.



Câmara Municipal de Brejo Santo

Rua Manoel Leite de Moura, 1011 - Brejo Santo - Ceará

Fone: (88) 3531.1010 - Fax: (88) 3531-0447

CNPJ: 05.454.897/0001/47

Art. 9º. O Ouvidor Legislativo será um cargo em comissão de nível médio, designado através de portaria pelo Presidente da Câmara Municipal.

Parágrafo único. Na ausência ou impedimento do Ouvidor Titular assumirá o Ouvidor Substituto nomeado por portaria.

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 Legislativa deverá dialogar diretamente com os demais setores e servidores da Câmara Municipal de Brejo Santo, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo estabelecido no art. 18 desta Resolução

Art. 12. São objetivos da Ouvidoria Legislativa:

I - facilitar e incentivar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

II - promover a interlocução efetiva e atuar diretamente na defesa dos direitos do usuário quanto aos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;

III - acompanhar as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário;

IV - definir, em conjunto com a Mesa Diretora da Câmara, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação do usuário;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

VI - organizar, analisar e divulgar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, a fim de subsidiar recomendações e propostas de medidas que visem ao aprimoramento da prestação de serviços públicos, bem como para corrigir eventuais falhas;

VII - propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos ofertados pelo Poder Legislativo;

VIII - A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, às orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

SEÇÃO II

DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 13. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público e aplicação das sanções devidas.



Câmara Municipal de Brejo Santo

Rua Manoel Leite de Moura, 1011 - Brejo Santo - Ceará

Fone: (88) 3531.1010 - Fax: (88) 3531-0447

CNPJ: 05.454.897/0001/47

Art. 14. A manifestação do usuário será dirigida à Ouvidoria Legislativa e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação de que trata o caput deste artigo não conterá exigências que inviabilizam a manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que levaram o usuário a apresentar a manifestação.

§ 3º As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão desconsideradas e arquivadas.

§ 4º A Ouvidoria Legislativa poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento aos setores competentes, sempre que cabível.

§ 5º A manifestação que constituir comunicação de irregularidade será enviada ao Presidente do Legislativo para que este determine sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 6º Poderá ainda ser exigida certificação da identidade do usuário quando necessário o acesso à informação pessoal.

Art. 15. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

Parágrafo único. Os setores responsáveis deverão devolver a manifestação à Ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de vinte dias, contados da data de recebimento do pedido no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 16. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Legislativa solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data do recebimento do pedido pelo usuário.

§ 1º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 18 desta Resolução, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 2º A falta de complementação da informação pelo usuário-requerente no prazo estabelecido no caput deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 17. Após recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá ao seguinte encaminhamento:

I - elogio: será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata, se houver;

II - reclamação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público legislativo;



Câmara Municipal de Brejo Santo

Rua Manoel Leite de Moura, 1011 - Brejo Santo - Ceará

Fone: (88) 3531.1010 - Fax: (88) 3531-0447

CNPJ: 05.454.897/0001/47

III - sugestão: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público legislativo, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida;

IV - solicitação: será encaminhada ao setor ou departamento correspondente à realização da prestação do serviço, quando a solicitação não puder ser resolvida pela própria Ouvidoria Legislativa;

V - denúncia: sendo hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios, será encaminhada à Presidência.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 18. A manifestação do usuário deverá ser respondida preferentemente por meio eletrônico, no prazo de trinta dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 19. 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. 20. 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 2011.

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

SEÇÃO III

DA OUVIDORIA E A CÂMARA MUNICIPAL

Art. 21. A Ouvidoria incentivará a participação popular no processo legislativo através da apresentação de sugestões e críticas aos projetos de lei em tramitação.

Art. 22. Cabe a Ouvidoria Legislativa auxiliar na fiscalização dos atos do poder executivo encaminhando aos parlamentares as denúncias e reclamações sobre os serviços públicos municipais.

Art. 23. A Ouvidoria dará publicidade aos trabalhos legislativos, informando aos cidadãos sobre projetos de leis e outras atividades da casa legislativa.

Art. 24. O Ouvidor elaborará relatório das manifestações recebidas para apresentar aos vereadores com o objetivo de subsidiar a elaboração de projetos de lei de acordo com as demandas vindas da sociedade.



Câmara Municipal de Brejo Santo

Rua Manoel Leite de Moura, 1011 - Brejo Santo - Ceará

Fone: (88) 3531.1010 - Fax: (88) 3531-0447

CNPJ: 05.454.897/0001/47

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

Art. 26. As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias da Câmara Municipal.

Art. 27. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Câmara Municipal de Brejo Santo - Ceará, em 05 de julho de 2024.

Ranilson Tavares Neves Junior
Presidente