

De: Vinícius Pigozzi

Assunto: Ouvidoria do Legislativo

Corpo da mensagem:

Sugiro que seja regulamentado os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública do Poder Legislativo Municipal, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e seja instituído a Ouvidoria-Geral e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Poder Legislativo Municipal.

RESOLUÇÃO Nº XXX/2021

Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública do Poder Legislativo Municipal, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria-Geral e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Poder Legislativo Municipal.

XXXXXXXXXX, Vereador Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de Farroupilha-RS, faz saber que a Câmara aprovou e promulga a seguinte:

RESOLUÇÃO

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública do Poder Legislativo Municipal, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria-Geral e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Poder Legislativo Municipal.

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 municipal;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, na administração pública municipal;

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 ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pela administração pública municipal;

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

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração pública municipal.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, o Poder Legislativo Municipal publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos e entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 5º É criada a Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo Municipal, vinculada ao Gabinete do Presidente, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e entidades da administração pública do Poder Legislativo Municipal, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

### Seção I Das Atribuições

Art. 6º São atribuições da Ouvidoria-Geral:

I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - promover a participação do usuário na administração pública municipal, 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 da administração pública municipal, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VIII - 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 26 de junho de 2017;

IX - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos agentes públicos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

X - sistematizar as informações, consolidando e divulgando estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

XI - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art. 7º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidora-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.

## Seção II

### Das Manifestações

Art. 8º Toda manifestação será dirigida diretamente à Ouvidoria-Geral.

§ 1º Todas as manifestações deverão conter a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 4º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 5º 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. 9º As manifestações poderão ser apresentadas, à critério do usuário, por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário físico;

II - por meio de formulário eletrônico;

III - por correspondência convencional;

IV - verbalmente no posto de atendimento presencial;

V - por meio de telefone;

VI - por meio de aplicativo de telefone móvel;

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

Art. 10. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 11. Fica vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços público para a apresentação de manifestação.

Art. 12. Recebida a manifestação a Ouvidoria-Geral deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou 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-Geral se verificado que não está adequada.

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

Art. 13. 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;

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. 14. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria-Geral deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 5 (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 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria-Geral deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (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-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade da administração pública a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 15. A reclamação recebida pela Ouvidoria-Geral será encaminhada à autoridade pública responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 16. A denúncia recebida pela Ouvidoria-Geral será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos de autoria e materialidade, devendo ser encaminhada para o órgão ou entidade competente da administração pública municipal para as devidas providências.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

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

Art. 17. A sugestão recebida pela Ouvidoria-Geral será encaminhada à autoridade pública responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 18. O elogio recebido pela Ouvidoria-Geral será encaminhado diretamente ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 19. A solicitação recebida pela Ouvidoria-Geral será encaminhada à autoridade pública responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público para que tome as devidas providências, se for o caso.

Art. 20. A Ouvidoria-Geral deverá receber, analisar e responder às manifestações em vernáculo, com linguagem clara, objetiva, simples e de fácil compreensão.

### Seção III

#### Do Relatório de Gestão

Art. 21. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, 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. 22. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública municipal nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Presidente;

II - disponibilizado integralmente na internet, no sítio oficial do Poder Legislativo Municipal.

#### Seção IV

##### Da Organização

Art. 23. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral será composta por servidores públicos efetivos exclusivamente recrutados no quadro de pessoal do Poder Legislativo Municipal e designados pelo Presidente.

Art. 24. O Ouvidor-Geral do Poder Legislativo Municipal será escolhido entre os servidores referidos no art. XX pelo Presidente.

§ 1º O mandato de conselheiro será de 1 (um) ano, permitida a recondução, iniciando-se no dia primeiro de fevereiro.

§ 2º O Ouvidor-Geral exercerá suas atribuições com independência e imparcialidade.

Art. 25. O Ouvidor-Geral não é destituível ad nutum, somente podendo ser destituído pelo Presidente nos seguintes casos:

I - se julgado culpado, em processo administrativo disciplinar, pelo cometimento de falta grave ou infração punível com demissão, na forma do Regime Jurídico Estatutário dos Servidores Públicos do Município;

II - se descumprir reiteradamente e comprovadamente as competências atribuídas por esta Resolução.

Parágrafo único. Vagando o cargo em decorrência de destituição, será designado pelo Presidente novo Ouvidor-Geral, cabendo ao designado completar o período de seu antecessor.

#### CAPÍTULO III

##### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 26. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Resolução divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 27. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços públicos prestados, apresentando, no mínimo, informações 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. 28. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 29. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio oficial do órgão ou entidade.

#### CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 30. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Resolução avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços públicos prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço público prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços públicos;

IV - quantidade de manifestações de usuários;

V - medidas adotadas pela administração pública municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço público.

§ 1º A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio oficial do órgão ou entidade, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

§ 2º O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços públicos prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

## CAPÍTULO V DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 31. Sem prejuízo de outros meios de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, fica criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Poder Legislativo Municipal como órgão consultivo, vinculado ao Gabinete do Presidente, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 32. São atribuições do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - acompanhar e avaliar a atuação dos ouvidores;

VI - opinar sobre a indicação do Ouvidor-Geral, quando solicitado;

VII - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 33. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será paritário, com representantes da sociedade civil democraticamente eleitos e representantes do Poder Legislativo Municipal, sendo:

I - 5 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos;

II - 5 (cinco) representantes do Poder Legislativo Municipal, sendo:

a) 1 (um) membro da Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo Municipal;

b) 1 (um) membro do Gabinete do Presidente;

c) 1 (um) membro representante dos servidores públicos municipais efetivos;

d) 1 (um) membro representante da situação;

e) 1 (um) membro representante da oposição.

§ 1º Os representantes do Poder Legislativo Municipal serão indicados pelo Presidente.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado através de edital no Diário Oficial e em jornais de grande circulação local, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

Art. 34. O mandato de conselheiro será de 1 (um) ano, permitida a recondução.

Art. 35. O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Art. 36. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno no prazo de 30 (trinta) dias contados da sua constituição.

#### CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 37. Os agentes públicos abrangidos por esta Resolução prestarão plena colaboração e informações à Ouvidoria-Geral nos assuntos que lhe forem pertinentes, e que tenham sido submetidos a sua apreciação.

Art. 38. Os prazos fixados nesta Resolução em dias contar-se-ão em dias corridos.

Art. 39. Fica revogada a Resolução nº 564, de 29 de março de 2017.

Art. 40. As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 41. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.