RESOLUÇÃO N° 002/2023, DE 17 DE ABRIL DE 2023.

"Cria a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Alvorada e cargos que caracteriza, e adota outras providências.

O Presidente da Câmara Municipal de Alvorada,

Considerando a Alerta nº 41/2022 do Tribunal de Contas do Estado do Tocantins, qual recomenda a criação formal da ouvidoria da Câmara Municipal de Alvorada - TO;

Faz saber que **A CÂMARA MUNICIPAL DE ALVORADA**, Estado do Tocantins **APROVA** e o Vereador-Presidente **PROMULGA** a seguinte **RESOLUÇÃO**:

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Alvorada, como órgão de interlocução entre Poder Legislativo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, reclamações, denúncias, elogios, críticas, sugestões e quiser outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à organização e ao funcionamento da Câmara Municipal de Alvorada, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão de recursos públicos.

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

I. Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II. Serviço público: atividade administrativa de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III. Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, 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 ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII. sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração

X. Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada a racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria – Geral da Câmara Municipal de Alvorada:

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. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria - 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.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º Não 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. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Alvorada, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I. por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Alvorada - TO (https://alvorada.to.leg.br/).

II. por correspondência convencional;

III. no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV. por endereço eletrônico;

V. por telefone.

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

Art. 8º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§1° A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

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

Art. 9º 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. 10. A Ouvidoria 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.

§1°. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§2°. 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 deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.
§3°. 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.

§4°. 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 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.

§1°. Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§2°. O órgão de controle interno 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.

CAPÍTULO IV

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12. 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. 13. 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. 14. O relatório de gestão será:

I. encaminhado ao Prefeito Municipal;

II. disponibilizado integralmente na página oficial da Câmara Municipal de Alvorada na internet.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. A estrutura da Ouvidoria será composta de:

I- 01 (um) Ouvidor Geral Municipal;

§1°. Fica criado o cargo em comissão de Ouvidor Geral da Câmara Municipal de Alvorada, qual exercerá suas funções com autonomia, de forma a garantir o direito da sociedade de manifestar-se sobre os trabalhos da Câmara, com respeito aos princípios da legalidade, impessoalidade, probidade, eficiência, transparência e publicidade, observando as normas legais pertinentes, com suas atribuições determinadas no anexo I dessa Resolução, com remuneração básica mensal de R$ 3.042,87 (três mil quarenta e dois reais e oitenta e sete

centavos).

§ 2º. O ocupante do cargo de Ouvidor Geral Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação.

§ 3º. O Cargo de Ouvidor Municipal, será de livre nomeação do Presidente da Câmara Muinicipal de Alvorada.

Art. 16º. A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;

II. Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

a) acesso via internet;
b) geração automática de protocolo;
c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

III. controles e registros de acesso; e

IV. meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e

V. Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§1º. Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do (órgão, ente ou entidade), em local de fácil acesso.

§2º. A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§3º. Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

CAPITULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1°. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7° da Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017.

§2°. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Alvorada na internet.

Art. 18. As autoridades ou servidores desta Câmara prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Alvorada nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 19. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art. 20 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se disposições em contrário.

Ver. Carlos Luiz Lemos dos Reis
Presidente da Câmara

ANEXO I

REQUISITOS, CARGA HORÁRIA E ATRIBUIÇÕES

Requisitos: Ensino Superior Completo

Carga horária: 40 horas semanais

Atribuições: São atribuições do Ouvidor Geral:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;
II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;
III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;
IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;
V - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;
VII - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;
VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;
IX - elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;
X - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;
XI - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;
XII - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria

Ver. Carlos Luiz Lemos dos Reis
Presidente da Câmara