

DIÁRIO OFICIAL

DAS CÂMARAS MUNICIPAIS DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE



DIARIOOFICIAL.FECAMRN.COM.BR

FEDERAÇÃO DAS CÂMARAS MUNICIPAIS DO RIO GRANDE DO NORTE - FECAMRN

RESOLUÇÃO Nº 005, DE 03 DE AGOSTO DE 2023.

"Institui a Ouvidoria da Legislação da Câmara Municipal de Olho d'Água do Borges/RN e dá outras providências".

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE OLHO D'ÁGUA DO BORGES, ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso de suas atribuições legais e regimentais,
CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.
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;
III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitariamente ou em nomeação;
IV - manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação que tenham como objeto políticos ou serviços públicos prestados a e conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
V - reclamação: demonstração de insatisfação com o serviço público;
VI - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;
VII - aplicação: proposta de defesa ou formalização de processo de apuração de irregularidade de agentes públicos e serviços prestados pelo Poder Legislativo;
VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
IX - notificação: requerimento de entrega de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA DO LEGISLATIVO

Art. 3º. A Ouvidoria do Legislativo é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos do Poder Legislativo na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do art. 17 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.
Art. 4º. A Ouvidoria do Legislativo da Câmara Municipal de Olho d'Água do Borges tem as seguintes atribuições:
I - receber e apurar denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informação sobre atos considerados ímprobo, omissivos, arbitrários, desnecessários, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Poder Legislativo ou agentes públicos;
II - direcionar, junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo.

Art. 5º. Realizar respostas coletivas das unidades a respeito das manifestações e atos encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
VI - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, procedimento, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
VI - informar ao usuário as providências adotadas em razão de sua petição, especificando os casos em que há a necessidade e o prazo de sigilo;
VII - elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e análise da qualidade dos serviços prestados;
VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, eventos, debates, pesquisas e treinamentos que tratem sobre temas da Ouvidoria do Legislativo;
IX - comunicar ao órgão da administração competente para a apuração de fato e qualquer ato ilícito no patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
X - registrar e sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, impessoalidade, transparência e cortesia;
XII - garantir respostas conclusivas aos usuários;
XIII - promover a adoção de medidas de conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Não se dá objeto de apreciação, por parte do Poder Legislativo, as questões pendentes de decisão judicial.
Art. 6º. Compete à Ouvidoria do Legislativo:
I - formular e executar atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao curso de atuação das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
II - manter a atuação das unidades setoriais e suas responsabilidades por atos de servidores dos órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades das responsáveis por ações de ouvidoria e a defesa do usuário de serviços públicos;
IV - estimular a transparência das informações recebidas pela ouvidoria, visando a 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 dos serviços públicos.

Art. 7º. São deveres básicos do usuário:
I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
II - obtenção e obtenção das informações relativas à execução dos serviços em bases eletrônicas e sem discriminação;
III - acesso e obtenção de informações relativas a sua pessoa constantes de registros ou bases de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
IV - atuação integrada e sistêmica na especificação de anexos, certificações e documentos complementares de regularidade; e
V - obtenção de informações prévias e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
a) abertura de funcionamento das unidades administrativas;
b) horários de prestação pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
c) cancelamento de serviços pelo órgão ou entidade, especificando o número de protocolo;
d) distribuição de informações prévias e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e no internet por meio do site oficial da Câmara Municipal, especialmente sobre:
I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
II - os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
III - o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
IV - a situação da tramitação dos processos administrativos em que figura como interessado; e
Art. 8º. São deveres do usuário:
I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e bondade;
II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
III - colaborar para a adequada prestação do serviço;
IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Resolução;
Art. 9º. As manifestações dos usuários observadas ou práticas de eficiência e de celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:
I - reclamação de manifestações no canal de atendimento adequado;
II - envio de comprovante de recebimento de manifestação com o número de protocolo;
III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
IV - acompanhamento do pedido pela internet;
V - decisão administrativa final;
VI - ciência ao usuário, e
VII - satisfação do usuário.

Art. 10. As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Legislativo serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:
I - no caso de reclamações: analisar e dar, quando for o caso, encaminhamento adequado;
II - no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;
III - no caso de sugestões, elogios, solicitações: analisar e encaminhar à unidade responsável pelo atendimento ao usuário;
IV - no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes, e
V - no caso de elogios: reconhecer os aspectos positivos e orientar a administração do órgão ou entidade.
Parágrafo único. Em se tratando de manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria do Legislativo dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correção, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 11. O não cumprimento do disposto do art. 10 desta Lei sujeitará o dirigente do órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria do Legislativo.
Art. 12. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:
I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria, através do site institucional;
II - por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria do Legislativo;
III - no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.
Art. 13. A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com o controle e com a instrução das manifestações.
Art. 14. O atendimento será garantido quando solicitado, nos termos da Lei:
§ 1º - A identificação do usuário orienta a seguinte identificação:
I - identifica: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;
II - ignora: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e
III - anônimo: quando o cidadão não informa um meio de contato.
§ 2º - Em todos os casos, mesmo que o cidadão não autorize, o número de telefones e/ou e-mail do usuário.
Art. 15. As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Legislativo poderão ser encaminhadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria do Legislativo quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.
Parágrafo único. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria do Legislativo.

Art. 16. As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria do Legislativo serão analisadas e encaminhadas quando não for competência do Poder Legislativo, e encaminhadas ao órgão competente.
Art. 17. Caberá aos interessados as seguintes atribuições:
I - cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;
II - prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;
III - complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.
SEÇÃO I
PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 18. As denúncias recebidas pela Ouvidoria do Legislativo serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:
I - identificação da irregularidade objeto de denúncia pública do Poder Legislativo, seja ela em conexão ou não, apontando irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e
II - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.
Art. 19. As denúncias recebidas pela Ouvidoria do Legislativo, poderão ser encaminhadas:
I - de acordo com a competência do Poder Legislativo;
II - não apresentando elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
III - e denunciante autorizar de e/ou se não estiver em condições de prestar esclarecimentos em seu nome;

Art. 20. O procedimento de averiguação de denúncia pública do Poder Legislativo será conduzido pelo Poder Legislativo, observado o disposto no inciso I do § 3º do art. 17 da Constituição Federal, e, em qualquer caso, por órgão ou entidade do Poder Legislativo, quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.
Parágrafo único. A Ouvidoria do Legislativo poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 21. O Poder Legislativo deverá analisar os resultados estatísticos sobre as manifestações encaminhadas por este Poder Legislativo, bem como as atividades privadas, responsabilidades e instauração de procedimentos, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com o objetivo de evitar a ocorrência de fatos semelhantes a que foram objeto de manifestação.
Art. 22. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

SEÇÃO II
DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 23. A Ouvidoria do Legislativo deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que apresente falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativos às manifestações encaminhadas por usuários.
Art. 24. O relatório de gestão deverá indicar, no mínimo:
I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
II - os motivos das manifestações;
III - as medidas adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 25. O relatório de gestão será:
I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e
II - disponibilizado, independentemente de solicitação.

CAPÍTULO III
DO USUÁRIO

Art. 26. O usuário será servidor público efetivo, designado através do portaria pelo Presidente da Câmara Municipal.
Art. 27. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não perceberá gratificação.
Art. 28. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não perceberá gratificação.
Art. 29. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.
Art. 30. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.

Art. 31. A Ouvidoria do Poder Legislativo deverá analisar os resultados estatísticos sobre as manifestações encaminhadas por este Poder Legislativo, bem como as atividades privadas, responsabilidades e instauração de procedimentos, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com o objetivo de evitar a ocorrência de fatos semelhantes a que foram objeto de manifestação.
Art. 32. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

SEÇÃO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33. A Ouvidoria do Poder Legislativo deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que apresente falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativos às manifestações encaminhadas por usuários.
Art. 34. O relatório de gestão deverá indicar, no mínimo:
I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
II - os motivos das manifestações;
III - as medidas adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 35. O relatório de gestão será:
I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e
II - disponibilizado, independentemente de solicitação.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36. O usuário será servidor público efetivo, designado através do portaria pelo Presidente da Câmara Municipal.
Art. 37. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não perceberá gratificação.
Art. 38. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.
Art. 39. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.

Art. 40. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.
Art. 41. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.

Art. 42. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.
Art. 43. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.

Art. 44. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.
Art. 45. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.

Art. 46. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.
Art. 47. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.

Art. 48. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.
Art. 49. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.

Art. 50. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.
Art. 51. O usuário designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo não receberá gratificação.