



Câmara Municipal de Sulina

CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná



RESOLUÇÃO Nº 004/2023

Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da Câmara Municipal, no âmbito do Poder Legislativo do município de Sulina – Paraná, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Sulina – Paraná e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SULINA, ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições que lhes legais APROVOU, e

Considerando as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O Presidente da Câmara Municipal de Sulina, promulga a seguinte:

RESOLUÇÃO:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta norma regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da Câmara Municipal, no âmbito do Poder Legislativo do município de Sulina – Paraná, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Sulina – Paraná.

Art. 2º. Para fins do disposto neste Decreto considera-se:

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

II – Manifestações; reclamações denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

III – Reclamação: demonstração de insatisfação à prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos nas prestações e na fiscalização desse serviço;

IV – Denúncia: ato que indica prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;

V – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

VI – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

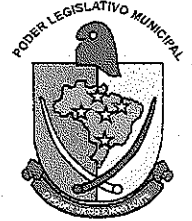
VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;



Câmara Municipal de Sulina

CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná



CAPÍTULO II DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 3º. Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Sulina, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Parágrafo único - A unidade de Ouvidoria será diretamente vinculada à presidência da Câmara Municipal.

Art. 4º. A ouvidoria da Câmara Municipal terá como finalidade:

- I – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- II – garantir acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão de defesa dos direitos; e
- III – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Câmara Municipal de Sulina.

Art. 5º. Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Sulina:

- I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II – receber, analisar, encaminhar, responder e acompanhar as manifestações enviadas a Câmara Municipal por usuários ou outras ouvidorias;
- III – receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere à avaliação da prestação de serviços públicos bem como irregularidades na gestão, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços públicos;
- IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizada com 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;
- V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal;
- VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismo de participação e controle social;
- VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizada, 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 – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e a Câmara Municipal, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;
- IX – organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- X – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;
- XI – responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos administrativos de interesse dos mesmos;
- XII – manter sigilo, quando solicitado, sobre as informações pessoais do usuário;
- XIII – definir formulários padrão a serem utilizados pela ouvidoria para recebimento das manifestações;



Câmara Municipal de Sulina



CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná

- XIV – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;
- XV – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela ouvidoria;
- XVI – buscar junto à todos os órgãos da administração a manutenção de sistema informatizado e físico de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para a ouvidoria;
- XVII – sistematizar as informações disponibilizadas, consolidando e divulgando estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados;
- XVIII – acompanhar as reuniões com a sociedade civil organizada e demais atividades relacionadas ao serviço;
- XIX – participar das audiências públicas e demais reuniões públicas promovidas pela municipalidade, de modo a estar com conhecimento para informar à população;
- XX – manter atualizado o serviço de perguntas frequentes (FAQ) no Portal da Câmara Municipal;
- XXI – executar as atividades pertinentes ao Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC), nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XXII – executar outras atribuições que lhe forem delegadas.

Art. 6º. A ouvidoria deverá encaminhar a presidência da Câmara Municipal, anualmente, relatório de gestão contendo, ao menos, o número de manifestações recebidas, o tipo de manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Câmara Municipal na solução.

Art. 7º. A função de ouvidoria será desempenhada por servidor efetivo do município, que possua nível de escolaridade superior e certificação em ouvidoria.

Art. 8º. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.
Parágrafo único - Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar, informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do Poder Legislativo Municipal, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES SEÇÃO I DAS REGRAS GERAIS

Art. 9º. As manifestações serão dirigidas a ouvidoria da Câmara Municipal e conterão a identificação do requerente.

§ 1º - A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º - 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.

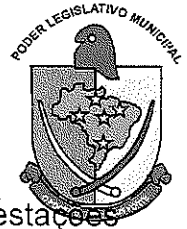
Art. 10. A ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.



Câmara Municipal de Sulina

CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná



Art. 11. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importância ao usuário de serviços públicos.

Art. 13. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 14. A solicitação de certificação de identidade do usuário somente poderá ser exigida, excepcionalmente, quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 15. As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado mantido e/ou gerido pelo município.

§ 1º - A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal do sítio eletrônico da Câmara Municipal e em destaque.

§ 2º - Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a ouvidoria promoverá a sua digitalização e a inserção imediata no sistema informatizado.

§ 3º - Quando a manifestação recebida for sobre matéria alheia à competência da ouvidoria, essa encaminhará a unidade competente.

Art. 16. A ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificação do usuário de serviço público sobre a decisão administrativa final.

§ 1º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis para providências necessárias.

§ 2º - Sempre que as informações apresentadas pelos usuários de serviços públicos forem insuficientes para a análise de manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário o complemento das informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias a contar da data do seu recebimento.

§ 3º - A solicitação de complementação de informação suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 4º - Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 5º - A falta de complementação de informações previstas no §2º acarretará no arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

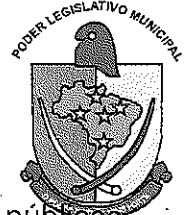
§ 6º - A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas/unidades responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento pela área/unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 17. A Ouvidoria assegurará 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 12.527/2011.

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



Câmara Municipal de Sulina



CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná

Art. 18. A ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

Art. 19. As informações quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos desta Resolução e não obrigarão resposta conclusiva.

Parágrafo único - As informações que constituírem comunicações de irregularidades, ainda que de origem anônima, serão enviadas a área/unidade competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de:

- a) Relevância;
- b) Conter informações mínimas sobre as irregularidades;
- c) Autoria; e,
- d) Materialidade.

SEÇÃO II

DO ELOGIO, DA RECLAMAÇÃO E DA SUGESTÃO

Art. 20. O elogio recebido pela ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 21. 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 objetiva acerca do fato apontado.

Art. 22. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único - Caso a medida sugerida seja adotada, 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.

SEÇÃO III

DAS DENÚNCIAS

Art. 23. A denúncia recebida será conhecida pela ouvidoria na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitem a administração chegar a tais elementos.

§ 1º - No caso de denúncia, entender-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento a unidade apuratória competente, sobre os procedimentos que serão adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto a unidade apuratória, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º - A unidade apuratória administrativa interna encaminhará à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.



Câmara Municipal de Sulina

CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná



- A ouvidoria deverá informar a Mesa Diretora, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público, ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.

CAPÍTULO IV DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 24. A Câmara municipal divulgará, permanentemente, em seu sítio eletrônico a Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Parágrafo único - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de avaliação e revisão periódica pela Câmara Municipal e pela Ouvidoria.

Art. 25. A Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal trará informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados.

CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 26. A Câmara Municipal de Vereadores de Sulina deverá avaliar os serviços prestados, considerando os seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação de serviços;
- IV – quantidade de manifestações de usuário; e,
- V – medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviço.

Art. 27. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita anualmente pela Câmara Municipal, por meio da Ouvidoria.

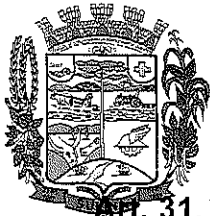
Parágrafo único - O resultado da avaliação será divulgado no sítio eletrônico da Câmara Municipal incluindo o ranking dos serviços com maior incidência de reclamação dos usuários no período referido no caput.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. A Câmara Municipal poderá realizar adesão a Rede Nacional de Ouvidorias com o objetivo de utilizar o sistema gratuito informatizado e integrado para o recebimento de manifestações – o e-Ouv/Fala.BR – e possuir direito a capacitação dos servidores em matéria de ouvidoria e simplificação de serviço.

Art. 29. A Mesa Diretora da Câmara Municipal dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades.

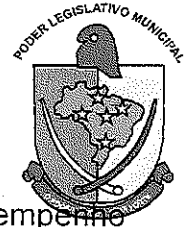
Art. 30. A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria.



Câmara Municipal de Sulina

CNPJ 02.242.589/0001-60 - E-mail: cmsulina@bol.com.br

Av. XV de Novembro, 809 - Fone: 46 3244-1305 - CEP 85565-000 - Sulina - Paraná



Art. 31. O Município poderá baixar atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 32. Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Sulina, Paraná, em 13 de dezembro de 2023.


Pedro Inácio Horn
Presidente