Resolução de Mesa nº 01/2019 **Mariano Moro, 29de novembro de 2019.**

Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara de Vereadores de Mariano Moro, de que trata a Resolução 02, de 20 de maio de 2019 que instituiu a Ouvidoria Parlamentar na Câmara de Vereadores de Mariano Moro em atenção a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º- Esta Resolução de Mesa estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara de Vereadores de Mariano Moro, de que trata a Resolução 02, de 20 de maio de 2019 que instituiu a Ouvidoria Parlamentar do Poder Legislativo.

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, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV -manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogiose 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 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.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO

Art. 3º - A Ouvidoria do Poder Legislativo, vinculada à Mesa Diretora, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados pela Câmara de Vereadores de Mariano Moro e ao exercício das suas atividades legislativas, fiscalizadoras e administrativas, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento do exercício de suas funções.

Seção I
Das Atribuições

Art. 4º- São atribuições da Ouvidoria:

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. 5º- Compete à Ouvidoria do Poder Legislativo, além das competências previstas na Resolução nº 02/2019:

I -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 2017;

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

III - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos e no exercício das funções legislativa, fiscalizadora e administrativa da Câmara Municipal de Vereadores.

Art. 6º - Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria 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. 7º - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 8º-Em nenhuma hipótese 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 - A manifestação sobre matéria alheia à competência da Ouvidoria do Poder Legislativo, que for por equívoco protocolizada, será encaminhada imediatamente à ouvidoria do órgão competente e será dada ciência ao seu autor.

Art. 9º - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I -por meio de formulário eletrônico, disponível no site www.camaramarianomoro.rs.gov.br;

II -por correspondência convencional;

III - no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV -pelo telefone: (54) 3524-1209.

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

Art. 10 - Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e 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 se verificado que não está adequada.

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

Art. 11 - 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. 12 - A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

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

Art. 13 - Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

§ 1º - Esgotado o prazo de que trata essa Resolução sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§ 2º - O órgão competente encaminhará à Ouvidoria do Poder Legislativo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Seção III
Do Relatório de Gestão

Art. 14 - A Ouvidoria do Poder Legislativo deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, 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. 15 -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 pelo Poder Legislativo nas soluções apresentadas.

Art. 16 -O relatório de gestão será:
I -encaminhado ao Presidente da Câmara de Vereadores;
II -disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Legislativo nainternet.

Seção IV
Da Organização

Art. 17 - A estrutura administrativa da Ouvidoria será composta por 01 (um)servidor efetivo exclusivamente recrutado no quadro de pessoal do Poder Legislativo e designado pelo Presidente da Câmara.

Parágrafo único. O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor Geral do Poder Legislativo, perceberá uma gratificação de função instituída por lei própria.

Art. 18 - O Ouvidor-Geral do Poder Legislativo será escolhido entre os servidores referidos no art. 17 pelo Presidente da Câmara.

CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 19 - O Poder Legislativo divulgará Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre o serviço prestado, as formas de acesso a esse serviço e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 20 - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 21 - A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do Poder Legislativo na internet.

CAPÍTULO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 22 - O Poder Legislativo avaliará, os serviços prestados, nos 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 dos serviços;

IV -quantidade de manifestações de usuários;

V -medidas adotadas pelo Legislativo para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

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

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23 - As autoridades ou servidores da Câmara de Vereadores prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Legislativo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

Art. 24 - Esta Resolução de Mesa será regulamentada no que couber.

Art. 25 - As despesas decorrentes desta Resolução de Mesa serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 26 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Vereadores de Mariano Moro, 29 de novembro de 2019.

Valentim Punhi
Vereador Presidente

NeimarLuis Battisti
Vereador Vice-Presidente

Roise Luiza Mattia
Vereadora 1ª Secretária

Valmir Brandão
Vereador 2º Secretário

Registra-se e Publica-se
Cumpra-se em data supra.

Roise Luiza Mattia
1ª Secretária