

19 DEZ 2017

000735

**PROJETO DE DECRETO-LEGISLATIVO Nº 05/2017, DE 15 DE
DEZEMBRO DE 2017**

**“INSTITUI A OUVIDORIA DA CÂMARA
MUNICIPAL DE CAMPO BOM”.**

Excelentíssimo Senhor Presidente da Câmara Municipal de Campo Bom/RS

A Mesa Diretiva da Câmara Municipal de Vereadores Campo Bom, por seus membros signatários, requer que, após trâmites regimentais, seja analisado pelos nobres pares o seguinte PROJETO DE DECRETO-LEGISLATIVO: 04/2017, abaixo declinado, e, se acatado e aprovado, seja executado.

Atenciosamente, renovando votos de estima e apreço, subscrevemo-nos.


Ver. Maximiliano Messias de Souza
Presidente

Ver. Victor Fernando da Silva Souza
Vice-Presidente

Ver. Paulo César de Lima Tigre
1º Secretário

Ver. João Paulo Berkembrock
2º Secretário

“INSTITUI A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO BOM”.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO BOM, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município de Campo Bom, considerando o disposto na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, DECRETA:

Capítulo I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Campo Bom que será regulamentada nos termos deste Decreto Legislativo.

Art. 2º A Ouvidoria é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da Câmara Municipal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º A Ouvidoria da Câmara Municipal de Campo Bom tem as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Câmara Municipal de Campo Bom ou seus agentes públicos;

II - diligenciar 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 inc. I deste artigo;

III - cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Presidente da Câmara Municipal;

VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria;

IX - comunicar à Direção Geral da Câmara para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao 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 - resguardar o 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, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII - garantir respostas conclusivas aos usuários; e

XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o setor ou agente público, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Não serão objeto de apreciação, por parte da Câmara Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

Capítulo II DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA

Art. 4º São direitos básicos do usuário:

I - participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e

V - atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

Art. 5º Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil

acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Câmara Municipal, especialmente sobre:

- I - o horário de funcionamento da Câmara Municipal;
- II - os serviços prestados pelo órgão, 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 figure como interessado; e
- V - o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 6º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 7º As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da 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. 8º As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I - no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II - no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às autoridades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III - no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV - no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

V - no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 9º O não cumprimento do disposto do art. 8º deste Decreto sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria.

Art. 10 A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria;

II - por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria;

III - no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

Art. 11 A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

III - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 12 As manifestações recebidas pela Ouvidoria poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria 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.

Art. 13 As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

Art. 14 Caberá aos interlocutores 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. 15 As denúncias recebidas pela Ouvidoria serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

- I - identificação do servidor público ou do setor da Câmara Municipal cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade;
- II - descrição suficiente do ato irregular; e
- III - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 16 As denúncias recebidas pela Ouvidoria poderão ser encerradas quando:

- I - não for da competência da Câmara Municipal;
- II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
- III - o denunciante:

- a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
- b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) agir de modo temerário; e
- d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

SEÇÃO II DOS PRAZOS

Art. 17 Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I - 3 (três) dias para a Ouvidoria registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II - 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

Parágrafo único. A Ouvidoria 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, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

SEÇÃO III DA CARTA DE SERVIÇO

Art. 18 Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços 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; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar 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; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

SEÇÃO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 19 A Câmara Municipal deverá avaliar 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; e

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

Art. 20 A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da Câmara na internet.

SEÇÃO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 21 A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 22 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; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 23 O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Capítulo III DA ORGANIZAÇÃO

Art. 24 O mandato do Ouvidor será de 2 (dois) anos, permitida a recondução;

§ 1º O Ouvidor será designado pelo Presidente da Câmara, dentre os servidores efetivos do órgão.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Ouvidor designará seu substituto.

Art. 25 Constituem motivos para a destituição do Ouvidor, bem como de qualquer outro membro da Ouvidoria:

- I - perda do vínculo formal com a Câmara Municipal de Campo Bom;
- II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por este Decreto e pelo Regulamento Geral da Ouvidoria;
- III - conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Art. 26 Compete ao Ouvidor da Câmara Municipal:

I - propor aos setores da Câmara Municipal, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer setor da Câmara Municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Campo Bom, à população;

IV - recomendar aos setores da Câmara Municipal a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

Art. 27 O desempenho da Chefia da Ouvidoria, deverá ser preferencialmente ocupada por um servidor de carreira com experiência mínima de atuação na área de um ano, a fim de garantir a continuidade e eficácia dos serviços prestados.

Art. 28 Integram a estrutura da Ouvidoria:

I - Coordenação Geral De Ouvidoria Pública;

II - Divisão de Ouvidoria;

III - Divisão de Relacionamento com a sociedade;

IV - Ouvidorias Setoriais.

Capítulo IV DO FUNCIONAMENTO

Art. 29 À Ouvidoria serão assegurados acesso direto ao Presidente da Câmara, ao Primeiro Secretário, aos Diretores, aos Chefes de Tesouraria e Contabilidade e ao assessor jurídico da Câmara, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Câmara Municipal de Campo Bom, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 30 Todos os dirigentes de setores da Câmara Municipal de Campo Bom deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Capítulo V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31 O Ouvidor deverá cooperar com as demais Ouvidorias do município, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 32 Fica vedada a criação, por parte dos diversos órgãos e entidades da estrutura municipal, sem a anuência do Ouvidor, de instâncias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria e com a mesma denominação.

Art. 33 A Câmara Municipal de Campo Bom assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições de sua Ouvidoria.

Art. 34 Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA, 15 DE DEZEMBRO DE 2017.

Ver. Maximiliano Messias de Souza
Presidente

Ver. Victor Fernando da Silva Souza
Vice-Presidente

Ver. Paulo César de Lima Tigre
1º Secretário

Ver. João Paulo Berkembrock
2º Secretário

JUSTIFICATIVA

Senhor Presidente,
Senhores Vereadores,
Senhora Vereadora,

Necessidade de adequação à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e de criação de canais de comunicação com a população, de forma a criar um mecanismo de controle e de aprimoramento dos serviços prestados pela Câmara Municipal.

Ver. Maximiliano Messias de Souza
Presidente

Ver. Victor Fernando da Silva Souza
Vie-Presidente

Ver. Paulo César de Lima Tigre
1º Secretário

Ver. João Paulo Berkembrock
2º Secretário