

RESOLUÇÃO 002/2023, DE 28 DE MARÇO DE 2023.

**DISPÕE SOBRE A ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO
DA OUVIDORIA LEGISLATIVA DA CÂMARA
MUNICIPAL DE PIRACURUCA/PI E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

O Presidente da Câmara Municipal de Piracuruca, Estado do Piauí, no uso de suas competências previstas no art. 28-XVI do Regimento Interno, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ela promulga a seguinte RESOLUÇÃO.

**CAPITULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Resolução disciplina a estrutura e funcionamento da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Piracuruca/PI.

Art. 2º A Ouvidoria Legislativa é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações da sociedade, relacionadas à Câmara Municipal de Piracuruca/PI.

Art. 3º Para fins desta Resolução conceitua-se:

I - usuário; pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade prestada pelo Poder Legislativo, de forma direta ou indireta, concernente às suas funções, atribuições e competências;

III - agente público: quem exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, cargo, emprego ou função pública no âmbito do Poder Legislativo;

IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários, que tenham como objeto, a prestação de serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos competentes;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento dos serviços públicos prestados pelo Legislativo;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

**CAPITULO II
DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA**

Art. 4º São atribuições da Ouvidoria Legislativa:

1 - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa do usuário;

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a Câmara Municipal;

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

Art. 5º Compete à Ouvidoria Legislativa, no exercício de suas atribuições institucionais:

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

a) reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação de informação, atinentes às funções, atribuições e competências do Poder Legislativo;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder.

II - disponibilizar as informações de interesse público;

III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

V - processar os pedidos de acesso à informação, na forma da Lei municipal nº 1.765/2016, ou posterior e, demais normas correlatas do Poder Legislativo;

VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras ouvidorias;

IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

XI - articular-se com as unidades organizacionais da Câmara de forma a atender tempestivamente os pedidos de acesso à informação;

XII - informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;

XIII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XIV - auxiliar a presidência da Câmara na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XV - auxiliar a presidência e órgãos da Câmara, quanto à tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

XVI - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Câmara Municipal;

XVII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas.

§ 1º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período;

§ 2º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

Art. 6º É responsabilidade da Ouvidoria Legislativa:

I - elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;

II - avaliação continuada dos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal, por meio de pesquisa de satisfação do serviço, observando no que couber, as disposições do art. 23 da Lei Federal nº 13.460/2017.

CAPITULO III DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 7º A Ouvidoria Legislativa será composta por um Ouvidor Geral e um Ouvidor Substituto, designados por portaria da presidência, dentre os servidores do quadro de provimento efetivo da Câmara, com escolaridade mínima de nível médio e mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução.

Parágrafo único. O Ouvidor Substituto assumirá as funções do Ouvidor Geral em seus impedimentos e ausências.

Art. 8º Não poderá ser designado para exercer as atividades inerentes à ouvidoria, o servidor que tenha sido, nos últimos 5 (cinco) anos;

I - punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

II - condenado em processo criminal;

III - condenado por prática de ato de improbidade administrativa.

Parágrafo único. O servidor integrante da Ouvidoria que tiver contra si aplicada qualquer das penalidades previstas neste artigo, ficará automaticamente destituído da ouvidoria.

Art. 9º O exercício das funções inerentes à Ouvidoria Legislativa não enseja a percepção de gratificação pecuniária.

CAPITULO IV DAS FUNÇÕES E ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL

Art. 10. O Ouvidor Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I - requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II - solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º Os órgãos internos da Câmara Municipal terão prazo de até 20 (vinte) dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto;

§ 2º O não cumprimento do prazo previsto no parágrafo anterior deverá ser comunicado a presidência da Câmara Municipal.

Art. 11. São atribuições exclusivas 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 e/ou legislativos;

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 - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

X - propor a presidência da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

XI - propor a presidência da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

Parágrafo único. Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após o término do exercício da sua função.

CAPITULO V DO ACESSO À OUVIDORIA E DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 12. A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação;

I - acesso de forma eletrônica, por meio de página da Câmara Municipal na internet, a formulário específico para registro de manifestações, bem como solicitação de informação por meio do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, permitindo em todo caso, o registro e posterior consulta às manifestações;

II - disponibilização de número de telefone e e-mail, exclusivos para a Ouvidoria;

III - recebimento de manifestações, por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim;

IV - serviço de atendimento pessoal.

Art. 13. As manifestações serão dirigidas à Ouvidoria Legislativa, contendo a identificação do requerente, observados:

I - a identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação;

II - são proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria;

III - a manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo;

IV - no caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no inciso anterior, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria Legislativa, requerer meio de certificação da identidade do usuário;

V - será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala para o atendimento presencial;

VI - quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta;

VII - é assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes;

VIII - quando a denúncia ou manifestação envolver a pessoa do próprio Ouvidor Geral, deverá ser imediatamente acionado o Ouvidor Substituto, que assumirá o caso;

IX - a quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor Geral, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria Legislativa, para encaminhamento à Presidência da Câmara e respectiva divulgação, até o dia 20 de janeiro do ano subsequente.

Art. 14. A Ouvidoria Legislativa receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

Parágrafo único. Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor Geral deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.

CAPITULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITORIAIS

Art. 15. A Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Legislativa, mediante apoio tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 16. Cabe à Mesa Diretora e a Presidência da Câmara, na medida de suas competências, a expedição de atos complementares à plena execução desta Resolução.

Art. 17. Aplica-se subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, as leis municipais 1.765/2016, sem prejuízo de observação, no que couber, da legislação federal correlata.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Piracuruca/PI, em 28 de março de 2023.

JOSÉ CARDOSO DE BRITO
-PRESIDENTE-

Promulgada e numerada a presente Resolução sob o nº 002/2023, nesta Câmara Municipal, em 28 de março de 2023.

SIMÃO PEDRO ALVES DE MELO
-Secretário da Mesa Diretora-