



Estado do Piauí
Poder Legislativo

Câmara Municipal de Campo Maior

Praça Bona Primo, s/n - CNPJ nº 41.279.571/0001-94

Fone: (86) - 3252-4400

Email: camaradecampomaior@hotmail.com

Site: www.campomaior.pi.leg.br



DECRETO Nº. 002/2024 DE 22 DE AGOSTO DE 2024

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como, instituindo o Sistema de Ouvidoria no âmbito da Câmara Municipal de Campo Maior, e dá outras providências.

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar, no âmbito da Câmara Municipal de Campo Maior, a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que aborda sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a obrigatoriedade de implantação da Ouvidoria em todos os Municípios, sendo um instrumento dentro do Estado Democrático possibilitando a participação de qualquer cidadão, tendo também a missão de compartilhar, dentre outros objetivos, as informações do Legislativo Campomaiorense, colaborando para a transparência das ações e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, que promova a cidadania e a democracia.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNIICPAL DE CAMPO MAIOR, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas, DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Legislativo do Município de Campo Maior, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, instituindo o Sistema de Ouvidoria em sua estrutura interna.

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

- I - Agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- II - Denúncia - comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- III - Elogio - demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido do Poder Legislativo do Município de Campo Maior;
- IV - Manifestação - denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providência, sugestão e demais pronunciamentos de usuários, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos do Poder Legislativo do Município de Campo Maior, na prestação e na fiscalização de tais serviços;



Estado do Piauí
Poder Legislativo

Câmara Municipal de Campo Maior

Praça Bona Primo, s/n - CNPJ nº 41.279.571/0001-94

Fone: (86) - 3252-4400

Email: camaradecampomaior@hotmail.com

Site: www.campomaior.pi.leg.br



V - Ouvidoria - instância de controle e participação social responsável pelo tratamento de denúncias, elogios, reclamações, solicitações de providências, sugestões e demais pronunciamentos de usuários relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime pelo Poder Legislativo do Município de Campo Maior, com vistas ao aprimoramento da gestão pública;

VI - Reclamação - demonstração de insatisfação relativa a serviço público oferecido ou atendimento recebido do Poder Legislativo do Município de Campo Maior;

VII - Serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida pelo Poder Legislativo do Município de Campo Maior;

VIII - Solicitação de providência - pedido para adoção de providência por parte dos órgãos e das entidades públicos do Poder Legislativo do Município de Campo Maior;

IX - Sugestão - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Poder Legislativo do Município de Campo Maior.

X - Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público prestado pelo Poder Legislativo do Município de Campo Maior.

CAPÍTULO II

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO DO MUNICÍPIO DE CAMPO MAIOR

Art. 3º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Campo Maior, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas em sua estrutura interna, com vistas à ampla participação popular, por meio de manifestações de usuários relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime no âmbito de sua estrutura interna, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 4º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Campo Maior:

- I - Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;
- II - Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;
- III - Qualificar as expectativas dos cidadãos de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Poder Legislativo do Município de Campo Maior possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão;
- IV - Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos;
- V - Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, emitindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

SEÇÃO I

DAS COMPETÊNCIAS



Estado do Piauí
Poder Legislativo

Câmara Municipal de Campo Maior

Praça Bona Primo, s/n - CNPJ nº 41.279.571/0001-94

Fone: (86) - 3252-4400

Email: camaradecampomaior@hotmail.com

Site: www.campomaior.pi.leg.br



Art. 5º Compete à ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Campo Maior:

I - promover a participação do usuário na administração pública do Poder Legislativo do Município de Campo Maior, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios norteadores da administração pública;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações de usuário de serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo do Município de Campo Maior, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão da demanda;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Poder Legislativo do Município de Campo Maior, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VIII - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo do Município de Campo Maior;

IX - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações recebidas por meio das manifestações dos usuários, e seus encaminhamentos, para, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo do Município de Campo Maior;

X - emitir e dar ampla divulgação à Carta de Serviços aos Usuários, atualizando-a periodicamente.

Art. 6º O relatório de gestão de que trata o inciso IX do art. 5º 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 do Município de Campo Maior nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do Poder Legislativo do Município de Campo Maior, a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o inciso X do art. 5º 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.

§ 1º 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:



Estado do Piauí
Poder Legislativo

Câmara Municipal de Campo Maior

Praça Bona Primo, s/n - CNPJ nº 41.279.571/0001-94

Fone: (86) - 3252-4400

Email: camaradecampomaior@hotmail.com

Site: www.campomaior.pi.leg.br



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

§ 2º Além das informações descritas no § 1º, 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;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º 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 II

DAS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 8º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante o Poder Legislativo do Município de Campo Maior acerca da prestação de serviços públicos deste.

Art. 9º A manifestação será dirigida ao setor de ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

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

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá o Poder Legislativo do Município de Campo Maior ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º O setor de ouvidoria deverá colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação de manifestação, facultada ao usuário a utilização.

§ 6º 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.

Art. 10. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações



Estado do Piauí
Poder Legislativo

Câmara Municipal de Campo Maior

Praça Bona Primo, s/n - CNPJ nº 41.279.571/0001-94

Fone: (86) - 3252-4400

Email: camaradecampomaior@hotmail.com

Site: www.campomaior.pi.leg.br



formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 11. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando à sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 12. A ouvidoria de que trata este Decreto terá funcionamento durante o horário de expediente da Câmara Municipal de Campo Maior.

Art. 13. A designação do ouvidor dar-se-á por Ato da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Campo Maior.

Art. 14. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Campo Maior - PI, 22 de agosto de 2024.


SEBASTIÃO DE SENA ROSA NETO
Presidente