

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO



CÂMARA MUNICIPAL DE
BOTUVERÁ



Ouvidoria

Botuverá – SC
Junho de 2019.

MESA DIRETORA

Presidente

Vanderson Betinelli

Vice-Presidente

Anizete Lamin Mariani

1º Secretário

Amauri Cestari

2º Secretário

Valdecir Martinenghi

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão é inspirada na Lei Federal nº 13.460/17, e na Resolução nº 2, de 10 de junho de 2019, que estabelece orientações para a atuação das unidades de Ouvidorias voltadas à prestação de atendimento ao cidadão, no Poder Executivo Federal.

Visando adequar-se à referida previsão legal, a Câmara Municipal de Botuverá, através desta Carta de Serviços, busca simplificar a prestação de informações ao cidadão, proporcionando a este a possibilidade de apresentar suas manifestações de forma simples e eficaz.

1 - Ouvidoria da Câmara Municipal de Botuverá

Esta Ouvidoria Parlamentar é um canal de comunicação entre o cidadão e a Câmara Municipal de Botuverá, tendo como missão compartilhar informações do Legislativo botuveraense, contribuindo para a transparência das ações e para a formação de uma cultura de respeito aos direitos humanos, promovendo a difusão da cidadania e da democracia.

2 - Serviços oferecidos

A Ouvidoria tem a responsabilidade de receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil.

Classificação das manifestações:

- **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Casa Legislativa;
- **Elogio:** demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação pelo serviço ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;
- **Solicitação:** requerimento de adoção de providência ou serviço;
- **Reclamação:** manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou de servidor/colaborador da Casa Legislativa;
- **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal.

3 - Formas de prestação do serviço

O cidadão interessado em apresentar alguma manifestação à Ouvidoria, poderá utilizar os meios abaixo especificados:

- Sistema e-OUV, disponibilizado no site da Câmara Municipal, no link Ouvidoria;
- Telefone, através do número 47 3359-1223;
- Pessoalmente, no prédio da Câmara Municipal, no horário de atendimento da Casa Legislativa.

4 - Respostas ao cidadão

As respostas às solicitações serão encaminhadas, preferencialmente, pelo sistema **e-OUV**, ou, ainda, pelos mesmos canais utilizados pelo cidadão no momento do envio da manifestação. No ato da manifestação, o cidadão receberá um número de protocolo, o qual deverá ser utilizado quando da consulta da manifestação.

5 - Prazo para apresentação de respostas

A manifestação do usuário deverá ser respondida preferencialmente por meio eletrônico, no prazo de 30 dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Importante:

As manifestações recebidas na Ouvidoria da Câmara Municipal de Botuverá são tratadas em consonância com as exigências contidas na legislação vigente, assegurada a proteção às informações pessoais, quando a divulgação não for expressamente autorizada.

RESOLUÇÃO Nº 02, DE 10 DE JUNHO DE 2019

"Regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de BOTUVERÁ, a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, define a organização e o funcionamento da Ouvidoria Legislativa, e dá outras providências"

A CÂMARA MUNICIPAL DE BOTUVERÁ RESOLVE:

Capítulo I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito da Câmara Municipal de Botuverá, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a organização e o funcionamento do serviço de Ouvidoria Legislativa.

Art. 2º Para os fins desta Resolução, além do disposto no art. 2.º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, considera-se:

I - canal de atendimento: local de atendimento presencial, site oficial, mídias sociais oficiais, telefones, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

II - solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Câmara Municipal de Botuverá sobre assuntos relacionados à sua área de competência;

III - reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado; ação ou omissão da administração, de agente político ou de servidor da Casa Legislativa;

IV - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal;

V - elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

VI - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;

VII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais.

Art. 3º A Câmara Municipal de Botuverá disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º . Os canais de atendimento deverão utilizar processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do usuário.

§ 2º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, o Poder Legislativo Municipal observará as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 3º Na hipótese referida no inciso III do caput do § 2º, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 4º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade que o recebera é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Municipal competente para conhecer do assunto.

§ 5º Quando a remessa referida no § 4º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

§ 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

§ 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

§8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

§ 9º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Legislativo Municipal.

§10º A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§11º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 12º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Legislativo Municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo, nos termos do art. 7.º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 5º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

I - os serviços efetivamente disponibilizados ao usuário;

II - os requisitos e documentos que deverão ser apresentados para acessar o serviço pretendido, quando necessários;

III - o prazo máximo para a prestação do serviço;

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

V - os procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário;

VI - os mecanismos de consulta que poderão ser utilizados pelo usuário para acompanhar o andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;

VII - o endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pela Câmara Municipal de Botuverá;

VIII - as informações quanto à realização das sessões legislativas e audiências públicas, indicando:

- a) os tipos e fases das sessões;
- b) os períodos e horários em que se realizam;
- c) as formas de participação popular; e
- d) os meios disponíveis para acompanhamento.

IX - o papel institucional do Vereador, suas atribuições e como contatá-los;

X - informações sobre contato de todos os setores e departamentos da Câmara.

Art. 6º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Botuverá, para consulta e impressão.

Art. 7º Independente da revisão anual, a atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser solicitada pelo setor responsável pela prestação de cada serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação ali contida.

Capítulo III

DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

SEÇÃO I

DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 8º A Ouvidoria Legislativa será exercida pelo Ouvidor Legislativo com a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e nesta Resolução.

Art. 9º A Ouvidoria Legislativa deverá dialogar diretamente com os demais setores e gabinetes da Câmara Municipal de Botuverá, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo estabelecido no art. 16 desta Resolução.

Art. 10 São objetivos da Ouvidoria Legislativa:

I - facilitar e incentivar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

II - promover a interlocução efetiva e atuar diretamente na defesa dos direitos do usuário quanto aos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;

III - acompanhar as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário;

IV - auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;

V - definir, em conjunto com a Mesa Diretora da Câmara, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação do usuário;

VI - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

VII - organizar, analisar e divulgar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, a fim de subsidiar recomendações e propostas de medidas que visem ao aprimoramento da prestação de serviços públicos, bem como para corrigir eventuais falhas;

VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos ofertados pelo Poder Legislativo.

IX - A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

SEÇÃO II

DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 11 Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público e aplicação de sanções previstas no Estatuto do Servidor Público e Lei Orgânica Municipal.

Art. 12 A manifestação do usuário será dirigida à Ouvidoria Legislativa e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação de que trata o caput deste artigo não conterá exigências que inviabilizem a manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que levaram o usuário a apresentar a manifestação.

§ 3º As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão tratadas como informações e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 4º A Ouvidoria Legislativa poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento aos setores competentes, sempre que cabível.

§ 5º A manifestação que constituir comunicação de irregularidade será enviada ao Presidente do Legislativo para que este determine sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 6º Poderá ainda ser exigida certificação da identidade do usuário quando necessário o acesso à informação pessoal.

Art. 13 Recebida a manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

Parágrafo único. Os setores responsáveis deverão devolver a manifestação à Ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de vinte dias, contados da data de recebimento do pedido no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 14 Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Legislativa solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data do recebimento do pedido pelo usuário.

§ 1º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 16 desta Resolução, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 2º A falta de complementação da informação pelo usuário-requerente no prazo estabelecido no caput deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 15 Após recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá ao seguinte encaminhamento:

I - elogio: será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

II - reclamação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público;

III - sugestão: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida;

IV - solicitação: será encaminhada ao setor ou departamento correspondente à realização da prestação do serviço, quando a solicitação não puder ser resolvida pela própria Ouvidoria Legislativa;

V - denúncia: sendo hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios, será encaminhada à Presidência.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 16 A manifestação do usuário deverá ser respondida preferentemente por meio eletrônico, no prazo de trinta dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 17 É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo único. A cobrança de que trata o caput deste artigo será dispensada quando o usuário comprovar carência financeira, por meio de documentos oficiais ou declaração própria, apresentados até a retirada ou envio do material.

Art. 18 A Ouvidoria Legislativa e os setores envolvidos na manifestação assegurarão 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, de 18 de novembro de 2011.

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

Capítulo IV

DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 19 Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique; ao Poder Legislativo Municipal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto nesta resolução.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria da Câmara.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º deste artigo.

Art. 20 Do formulário Simplifique! deverá constar:

I - a identificação do solicitante;

II - a especificação do serviço objeto da simplificação;

III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;

IV - a descrição dos atos ou fatos; e

V - facultativamente, a proposta de melhoria.

Capítulo V

DA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 21 Os serviços prestados pelo Poder Legislativo serão avaliados periodicamente, no mínimo a cada ano, por pesquisa de satisfação realizada por instituto especializado ou por outro meio que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

Parágrafo único. O relatório contendo o resultado da avaliação, os comentários e as providências adotadas pelos setores competentes quanto ao aprimoramento na prestação dos serviços será publicado na página oficial da internet, no mês subsequente ao da conclusão do levantamento.

Art. 22 A avaliação de que trata o artigo anterior deverá conter, no mínimo, dados sobre a qualidade do atendimento prestado ao usuário, a eficácia dos meios utilizados para a prestação dos serviços, o cumprimento de prazos e o nível de satisfação.

Capítulo VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23 A Mesa Diretoria editará normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se necessário.

Art. 24 As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 25 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

VANDERSON BETINELLI
PRESIDENTE

Publicada nesta secretaria em 12 de junho de 2019

AMAURI CESTARI
1ª SECRETÁRIO



CÂMARA MUNICIPAL DE
BOTUVERÁ

