

RESOLUÇÃO Nº 404, DE 06 DE JUNHO DE 2023

Cria a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Araguaína, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências.

O **PLENÁRIO** da **CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUAÍNA**, Estado do Tocantins, no uso das suas atribuições legais e constitucionais, faz saber que a Câmara Municipal de Araguaína, **APROVOU** e eu, **PRESIDENTE DA MESA DIRETORA**, **PROMULGO** a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre a Ouvidoria no âmbito do Poder Legislativo Municipal de Araguaína, estabelecendo normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Fica criada a Ouvidoria do Poder Legislativo na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Araguaína, como órgão autônomo de controle da Administração Pública, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos quanto à atuação do órgão.

Parágrafo único. A Ouvidoria do Poder Legislativo é um órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Câmara Municipal de Araguaína.

Art. 3º A Ouvidoria de que trata esta Resolução será identificada em termos de nomeação de Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal.

Parágrafo único. A Ouvidoria do Poder Legislativo é um órgão de assessoramento superior junto ao Controle Interno da Câmara Municipal de Araguaína.

Art. 4º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, do serviço público municipal;

Página 1 de 13



II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestadores de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;



VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nesta Resolução.

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;



XXII - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Câmara Municipal;

XXIII - ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese; e

XXIV - ter sensibilidade social.

Art. 6º 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, para fins de identificação do usuário, o seu endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

Art. 7º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas, ou de ofício, quando imprescindível;

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 Resolução.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO

Art. 8º Compete à Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal:

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

Página 4 de 13



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

b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder; e

c) mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Câmara Municipal de Araguaína;

II - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III - informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá se dirigir, quando manifestações não forem de sua competência;

IV - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos serviços de sua competência;

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

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

VII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela almejadas; e

VIII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.

§ 1º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e desta Resolução, devendo ser observado o prazo máximo de 20 (vinte) dias para responder os pedidos de acesso à informação, devendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 2º Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração, as questões pendentes de decisão judicial.

§ 3º Os servidores que trabalhem junto ao órgão devem garantir o sigilo e anonimato dos processos, devendo a Ouvidoria do poder Legislativo ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.



Art. 9º O cidadão poderá tratar, junto à Ouvidoria do Poder Legislativo, dos assuntos abaixo elencados, sendo esta lista exemplificativa:

- I - qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;
- II - tributos municipais;
- III - morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;
- IV - fiscalização e gestão urbanística;
- V - trânsito e transportes públicos locais;
- VI - limpeza pública;
- VII - falta de médicos e medicamentos;
- VIII - perturbação do sossego;
- IX - buracos em vias públicas;
- X - direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;
- XI - tratamento e coleta de lixo; e
- XII - sugestões de projetos de lei.

CAPÍTULO IV

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 10. O responsável por ações de Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários, utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Parágrafo único. O responsável por ações de Ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

Art. 11. Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.



Art. 12. No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contados da data do recebimento da manifestação, o responsável por ações de Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. O prazo para apresentação de resposta conclusiva poderá ser prorrogado por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 13. As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de Ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contados da data do seu recebimento na unidade.

Art. 14. O responsável por ações de Ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 15. As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Poder Legislativo poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

- I - quando não for da competência do Poder Legislativo Municipal;
- II - quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; e
- III - quando 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.

CAPÍTULO V DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 16. A Ouvidoria será exercida pelo Ouvidor, que deverá ter idoneidade moral e reputação ilibada, sendo nomeado pelo Presidente da Câmara Municipal.

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Legislativo Municipal designará um substituto.

Página 7 de 13



Art. 17. O perfil do Ouvidor deverá contemplar:

- I - conduta ética;
- II - perfil autônomo, proativo e transparente;
- III - imparcialidade;
- IV - competência técnica e gerencial; e
- V - sigilo e resguardo que a posição exige.

Art. 18. Ao Ouvidor compete:

I - receber e apurar as reclamações e denúncias quanto à atuação do Poder Público Municipal ou agir de ofício, recomendando à autoridade administrativa as providências cabíveis, nos casos de morosidade, ilegalidade, má administração, abuso de poder, omissão, negligência, erro ou violação dos princípios constitucionais, do Regimento Interno e da Lei Orgânica do Município de Araguaína e das demais leis;

II - orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

III - representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade, sob pena de responsabilidade solidária; e

IV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

Art. 19. As informações solicitadas pelo Ouvidor devem ser prestadas em 20 (vinte) dias, sob pena de responsabilidade.

Art. 20. As reclamações e representações formuladas ao Ouvidor não dependem de interesse direto e pessoal, podendo ser apresentadas a qualquer época.

Art. 21. As reclamações e denúncias recebidas pelo Ouvidor serão registradas no sistema da Câmara Municipal, que deverá ser, conforme dotação e recursos orçamentários disponíveis, progressivamente, informatizado.

Art. 22. O Ouvidor está sujeito às mesmas normas sobre direitos e deveres aplicáveis aos servidores municipais, no que couber.



CAPÍTULO VI

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

Art. 23. Para o fiel cumprimento de sua organização, a Ouvidoria do Poder Legislativo compreende:

- I - Ouvidor;
- II - Serviços auxiliares do Ouvidor.

Parágrafo único. Os serviços auxiliares do Ouvidor serão efetuados por servidores da Câmara Municipal, mediante remanejamento interno e/ou por cargos de livre nomeação e exoneração, quando necessários em razão da complexidade e extensão dos fatos sob averiguação.

CAPÍTULO VII

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

Art. 24. Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento da Ouvidoria, serão criados canais de comunicação do cidadão diversificados, tais como:

I - manutenção de sítio eletrônico interativo na internet que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento; e

II - estabelecimento de termos de cooperação técnica com órgãos que tenham capilaridade na região de implantação da Ouvidoria, para que seja ampliada a rede de recepção de manifestações.

Parágrafo único. Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em 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 cidadão.

Art. 25. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal que possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 26. Será criada a disponibilidade dos seguintes canais de comunicação na Ouvidoria do Poder Legislativo:



- I - linha telefônica;
- II - endereço eletrônico (e-mail);
- III - portal da transparência;
- IV - presencial.

§ 1º A linha telefônica de que trata o inciso I do caput deste artigo deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão.

§ 2º Deverá ser criado um e-mail institucional por meio do qual o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria do Poder Legislativo.

§ 3º O Portal da Câmara Municipal de Araguaína deverá disponibilizar um link de acesso a Ouvidoria do Poder Legislativo.

§ 4º As demandas ou manifestações poderão ser solicitadas presencialmente na sala da Ouvidoria com atendimento pessoal e agendado, em que o procedimento poderá ser lavrado pelo ouvidor.

§ 5º Na hipótese de recursos financeiros disponíveis, serão desenvolvidas ferramentas tecnológicas facilitadoras do acesso à Ouvidoria do Poder Legislativo.

§ 6º A Ouvidoria deverá criar um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações de maneira a viabilizar o encaminhamento e acompanhamento virtual das manifestações.

Art. 27. Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender à população local.

CAPÍTULO VIII

DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 28. A Câmara Municipal divulgará Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o caput deste artigo 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 da Câmara Municipal de Araguaína na internet.

CAPÍTULO IX DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 29. A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.



Art. 30. O relatório de gestão de que trata o art. 29 deverá indicar, pelo 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. 31. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO X

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 32. Os órgãos e entidades públicas abrangidos por esta Resolução deverão avaliar os serviços prestados, no mínimo, conforme os 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 para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação de que trata este artigo será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência da Câmara Municipal.



CAPÍTULO XII

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33. A Câmara Municipal de Araguaína disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal.

Art. 34. Os casos omissos desta Resolução serão resolvidos com fundamento na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 35. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação oficial, revogando-se as disposições em contrário.

GABINETE DA PRESIDÊNCIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUAÍNA, ESTADO DO TOCANTINS, aos 06 dias do mês de junho de 2023.



MARCOS ANTONIO DUARTE DA SILVA
- Presidente da Câmara Municipal de Araguaína-TO -

