



ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
Câmara Municipal de Goianésia do Pará

PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO nº. 001/2020.

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA A PARTICIPAÇÃO, A PROTEÇÃO E A DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE GOIANÉSIA DO PARÁ, DE QUE TRATA A LEI N° 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE GOIANÉSIA DO PARÁ, Estado do Pará, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei Orgânica do Município, de conformidade com o art. 149 do Regimento Interno,

DECRETA:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Este Decreto estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara Municipal de Goianésia do Pará, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

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

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

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

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

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

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



ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
Câmara Municipal de Goianésia do Pará

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL

Art. 3º. É criada a Ouvidoria-Geral na Câmara Municipal de Goianésia do Pará, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Seção I
Das Atribuições

Art. 4º. São atribuições da Ouvidoria:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - promover a participação do usuário na administração pública da Câmara Municipal, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 5º. Compete à Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;



ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
Câmara Municipal de Goianésia do Pará

IV - sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

V - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art. 6º. Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Seção II
Das Manifestações

Art. 7º. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 8º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º. As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º. A identificação do requerente, esta é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º. A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade da Administração em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal para que faça o encaminhamento adequado.

Art. 9º. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, disponível no site:
<https://goianesiadopara.pa.leg.br/>;

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial;



ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
Câmara Municipal de Goianésia do Pará

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 10. Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes neste Decreto.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quanto do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 11. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

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

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

Art. 12. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 13. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para a Presidência da Câmara para as devidas providências.



ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
Câmara Municipal de Goianésia do Pará

§ 1º - Esgotado o prazo de que trata esse Decreto sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pela Presidência, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento a Comissão Permanente de Direitos Humanos.

§ 2º - A referida Comissão encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Seção III
Do Relatório de Gestão

Art. 14. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 15. 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;
- IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 16. O relatório de gestão será:

- I – encaminhado à Presidência da Câmara;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

Seção IV
Da Organização

Art. 17. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por dois servidores do quadro de pessoal da Câmara Municipal e designados pela Presidência.

Art. 18. O Ouvidor-Geral da Câmara Municipal será escolhido entre os servidores referidos no art. 17 pela Presidência.

CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 19. A Câmara Municipal, obrigada por este Decreto, divulgará Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados,



ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
Câmara Municipal de Goianésia do Pará

as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 20. A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas 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;
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, 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.

Art. 21. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada periodicamente, sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art.22. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

CAPÍTULO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. A Câmara Municipal avaliará, com periodicidade mínima anual, 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;
- V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.



ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
Câmara Municipal de Goianésia do Pará

Art. 24. A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico da Câmara Municipal na internet, incluindo o *ranking* das entidades com maior incidência de reclamações dos usuários.

CAPÍTULO V
DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 25. A Câmara Municipal solicitará a participação do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – CMUSP – como órgão deliberativo e consultivo, vinculado à Ouvidoria-Geral, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. As autoridades ou servidores da Câmara Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação do referido Órgão.

Art. 27. As despesas decorrentes deste Decreto serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 28. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Goianésia do Pará-PA, 10 de agosto de 2020.
Registre-se e Publique-se.

FRANCISCO DAVID LEITE ROCHA
Presidente

IVANILDO DO REGO LIMA
Vice/Presidente

ANTONIO CALIXTO BEZERRA
1^a Secretário

CARLOS EDUARDO F. MACHADO
2º Secretário

WELLITON FERREIRA ORBANO
3º Secretário