



PROJETO DE RESOLUÇÃO N° 05/2023 – CMT. De 05 de setembro de 2023.

"DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE TALISMÃ - TO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS".

Faço saber que o Plenário aprova, e eu, Vereador SEBASTIÃO FEITOSA, Presidente da Câmara Municipal de Talismã-TO, nos termos da Lei Orgânica Municipal e do Regimento Interno, promulgo a seguinte RESOLUÇÃO:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria - Geral da Câmara de Vereadores de Talismã, canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade que permite o recebimento de manifestações, denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º. Compete a Ouvidoria - Geral da Câmara de Vereadores de Talismã:

I- Receber, examinar e encaminhar aos órgãos operacionais da Câmara de Vereadores de Talismã manifestações na forma de reclamações, sugestões, críticas ou representações de pessoas físicas ou jurídicas a respeito de:

a) funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos da Câmara de Vereadores de Talismã;

b) Violação ou qualquer forma de desrespeito aos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidade, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

d) demais assuntos recebidos pelo serviço de atendimento ao cidadão.

II- Encaminhar ao Presidente todas as manifestações, principalmente, as que necessitem de maior esclarecimento junto ao Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público ou outro órgão competente;

III- Quando se tratar de denúncia, contra Vereador, seguirá rito estabelecido nas disposições do Regimento Interno da Câmara de Vereadores de Talismã;

IV- Encaminhar com a anuência da Mesa Diretora, a outros Poderes do Estado e ao Ministério Público reclamações ou representações de pessoas físicas jurídicas a fim que tomem conhecimento e manifestem-se a respeito;

V- Manter cadastro atualizado dos cidadãos, autoridades e associações para o envio de correspondências;

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



ESTADO DO TOCANTINS
MUNICÍPIO DE TALISMÃ

CÂMARA MUNICIPAL DE TALISMÃ

CNPJ 03.931.454/0001-74

VII- Executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou cometidas pela Mesa Diretora.

Art. 3º- Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

I - receber, analisar e responder, as manifestações encaminhadas;

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.

Art. 4º - A Ouvidoria deverá receber analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 5º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução 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 é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº12.527, 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.

Art. 6º - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site da Câmara Municipal de Talismã, por intermédio do portal da transparência do órgão;

II - por correspondência convencional;

III - telefone tarifado específico.

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



Art. 7º - Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Resolução.

§ 1º - A classificação atribuída pelo usuário quando 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. 8º - 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. 9º - 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, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 10 - Quando a manifestação for denúncia contra Vereador, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para a Mesa Diretora e órgãos de controle externo para as devidas providências.

Art. 11 - A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, 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. 12 - O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - 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. 13 - O relatório de gestão será disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Legislativo na internet.

Art. 14 - A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal será ao menos, composta por 01 ouvidor-geral e 01 suplente, onde deverão ser recrutados do quadro de pessoal efetivo do órgão devidamente designados pelo Presidente em exercício.

Parágrafo Único - O servidor efetivo escolhido e designado para atuar como Ouvidor-Geral da Câmara Municipal, perceberá uma gratificação de função no valor mensal de R\$ 550,00 (quinhentos e cinquenta reais) que será reajustada conforme o reajuste anual dos servidores do Legislativo.

Art. 15 - A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Resolução a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Parágrafo único - A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



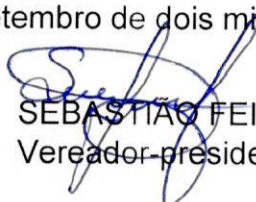
ESTADO DO TOCANTINS
MUNICÍPIO DE TALISMÃ

CÂMARA MUNICIPAL DE TALISMÃ

CNPJ 03.931.454/0001-74

Art. 16 - Esta Resolução entra vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Talismã, Estado do Tocantins aos cinco dias do mês de setembro de dois mil e vinte e três (05/09/2023).


SEBASTIÃO FEITOSA
Vereador-presidente

Nara Rúbia Cândida Silva
Vice - Presidente

José Fernandes dos Santos
1º Secretário

Ueliton Carlos Araújo
Tesoureiro

Marcos Pimentel da Silva
2º Secretário

JUSTIFICATIVA:

Apresentamos como justificativa à criação da Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Talismã -TO as exigências previstas na Lei Federal nº 13.460, de 2017, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. A referida lei em seu art. 25 inc. III estabeleceu prazo para que municípios com menos de 100.000 (cem mil) habitantes pudessem criar suas respectivas ouvidorias, sendo que seria de 720 (setecentos e vinte) dias contados a partir da data de entrada em vigor da lei, portanto menos de dois anos.

O tempo a que se refere a aludida norma venceu em dois mil e dezenove, sem que muitos municípios e órgãos cumprisse com tal objetivo, por esta razão o Tribunal de Contas do Estado mediante processo de acompanhamento de gestão está identificando gestores que não fizeram a implantação e os processando no âmbito da daquela corte. SÃO AS JUSTIFICATIVAS.


SEBASTIÃO FEITOSA
Vereador-presidente

CÂMARA MUNICIPAL DE TALISMÃ - TO
PROTOCOLO Nº 21.352
DATA: 11 / 09 / 2023
 ASSINATURA