MENSAGEM JUSTIFICATIVA.

Senhor Presidente,

Senhores Vereadores.

Pelo presente, encaminhamos Projeto de Resolução para que nesta Egrégia Casa de Leis seja deliberada pelos ilustres Vereadores.

A matéria dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Medianeira, em cumprimento à Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

São atribuições da Ouvidoria Parlamentar, promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário; acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade; propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços; auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei; propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei; receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula e promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços público e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Portanto, trata-se de garantir uma maior participação popular, abrindo um canal de comunicação com o cidadão e o Poder Legislativo, dando-lhe voz às suas reivindicações e opiniões.

Por estas e outras razões, contamos com o apoio do Plenário para aprovação desta Resolução.

Mesa Diretora da Câmara Municipal de Medianeira, 23 de outubro de 2019.

Valdecir Fernandes
Presidente

Sidnei França
1º Vice-Presidente

Tarcísio Becker Sobrinho
2º Vice-Presidente

Pedro Inácio Seffrin
1º Secretário

Nelson José de Bona
2º Secretário

MEDIANEIRA - PARANÁ

Câmara Municipal de Medianeira

Mesa Diretiva

PROJETO DE RESOLUÇÃO N.º 004/19

Autoria: Mesa Diretiva

INSTITUI A OUVIDORIA PARLAMENTAR NA CÂMARA MUNICIPAL DE MEDIANEIRA.

A *Câmara* Municipal de Medianeira, Estado do Paraná, aprovou, e eu, Presidente da Mesa *pro*mulgo, a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Parlamentar na Câmara Municipal de Medianeira, órgão diretamente vinculado à Mesa Diretora, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º Compete à Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Medianeira:

I – receber, examinar e despachar as reclamações ou representações da sociedade, notadamente sobre:

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

b) ilegalidades ou abuso de poder;

c) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa;

II – sugerir medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

III - propor e supervisionar a implementação de medidas necessárias à melhoria dos serviços prestados ao cidadão pela Câmara Municipal, a fim de garantir a sua efetividade e o seu aperfeiçoamento;

IV – sugerir, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V – auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos mecanismos de participação social.

Art. 3º O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I – exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - requerer informações e documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara Municipal.

Parágrafo único. Os requerimentos da Ouvidoria deverão ser respondidos dentro de 15 (quinze) dias úteis, contados do seu recebimento, podendo este prazo ser prorrogado por mais 5 (cinco) dias, em função da complexidade do assunto.

Art. 4º A Ouvidoria Parlamentar é composta de um Ouvidor-Geral e um Ouvidor Substituto, desígnados dentre os servídores efetívos da Casa pelo Presídente da Câmara, por tempo indeterminado, podendo ser substituídos a qualquer momento.

Art. 5º São atribuições do Ouvidor-Geral:

I – recomendar a correção de procedimentos administrativos;

II – sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

III – determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

IV – manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviçoes da Ouvidoria;

V – promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VI – solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VII – elaborar relatório mensal e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora e à Controladoria da Câmara Municipal, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

VIII – propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminarios e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

Art. 6º É dever do Ouvidor-Geral observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos cidadãos;

II - presunção de boa-fé do cidadão;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados 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 - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

V - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VI - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VII - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo cidadão, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

VIII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

IX - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações.

Parágrafo único. O atendimento à idosos acima de 75 anos deverá ser realizada na presenças de um responsável.

Art. 7º A Câmara Municipal garantirá acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I – acesso exclusivo à Ouvidoria por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II – serviço de atendimento pessoal;

III – recebimento de manifestações por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

Art. 8º A Ouvidoria responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível, no prazo de 30 (trinta dias), contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa e notificação imediata do cidadão sobre a prorrogação.

§ 1º Sempre que as informações apresentadas pelo cidadão forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 10 (dez) dias, contado da data de seu recebimento.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 3º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput* deste artigo, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 4º A falta de complementação da informação solicitada no prazo estabelecido no § 1º, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 9º A Ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

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

Art. 10. O responsável designado para função de Ouvidor-Geral editará O Regimento Interno da Ouvidoria, com as normas complementares necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo.

Art. 11. Nenhum agente público poderá causar embaraço, constrangimento ou obstáculo à atuação da Ouvidoria no desempenho de sua função, sob pena de responsabilidade administrativa, civil e penal.

Art. 12. O responsável pela Ouvidoria receberá treinamento anual e será motivado a participar de orientações para implementações de ferramentas de melhoria continua do departamento.

Parágrafo único. Ao servidor designado para função de Ouvidor-Geral poderá ser concedido gratificação de até 50% na forma de Assessoramento Superior conforme legislação que regra sobre as funções gratificadas.

Art. 13. O Ouvidor-Geral tem o prazo de 120 dias para e apresentar o Regimento Interno da Ouvidoria, junto à Mesa Diretora.

Art. 14. A Câmara Municipal de Medianeira assegurará recursos humanos, estruturais e financeiros necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 15. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, tendo como referência em caso de omissão, a Lei Federal n.ºs 13.460/2017, de 26 de junho de 2017 e a Lei Federal n.º 12.527/2011, de 18 de novembro de 2011.

Mesa Diretora da Câmara Municipal de Medianeira, 23 de outubro de 2019.

Valdecir Fernandes
Presidente

Sidney França
1º Vice-Presidente

Tarcísio Becker Sobrinho
2º Vice-Presidente

Pedro Ignácio Seffrin
1º Secretário

Nelson José de Bona
2º Secretário