



Estado de Santa Catarina
CÂMARA DE VEREADORES DE TIMBÉ DO SUL

RESOLUÇÃO 10/2019

Dispõe Sobre a Instituição do Sistema de Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores

O Presidente da Câmara de Timbé do Sul - SC, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município e:

CONSIDERANDO a promulgação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública;

CONSIDERANDO ainda que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações ao encargo dos Poderes Públicos Municipais, cabendo a este sua regulamentação e aplicação no âmbito da Câmara de Vereadores;

CONSIDERANDO por fim o interesse público, objeto maior da Administração Pública Municipal, cujo titular, que é o cidadão, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supra citada,

RESOLVE:

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta lei;

VI - 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;

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



Estado de Santa Catarina
CÂMARA DE VEREADORES DE TIMBÉ DO SUL

Art. 2º Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias irão:

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.

Art. 3º O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 2º deverá indicar, ao 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.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

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

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 4º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, 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.

CAPÍTULO II

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 5º Cabe aos Órgãos de Controle da Câmara, zelar pelo cumprimento do disposto nesta Resolução e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

CAPÍTULO III

DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 6º O Sistema de Ouvidoria da Câmara Municipal, 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.



Estado de Santa Catarina
CÂMARA DE VEREADORES DE TIMBÉ DO SUL

CAPÍTULO IV
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Timbé do Sul, 16 de setembro de 2019

Vereador Luiz Manoel Aguiar
Presidente

Publicada a presente Resolução na Secretaria Geral da Câmara na data supra.

Agenor Biava
Secretário Geral