

## FEDERAÇÃO DAS CÂMARAS MUNICIPAIS DO RIO GRANDE DO NORTE - FECAMRN

### RESOLUÇÃO Nº 008/2022.

RESOLUÇÃO Nº 008/2022.

Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de São João do Sabugi/RN, e dá outras providências.

A MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO DO SABUGI-RN, no uso de suas atribuições legais, e nos termos do art. 146 do Regimento Interno desta Augusta Casa Legislativa,

CONSIDERANDO que a Câmara Municipal tem o dever republicano de agir com transparência, eficiência e com disponibilidade institucional para dialogar com a comunidade.

CONSIDERANDO que a Câmara Municipal tem a obrigação constitucional de aprimorar suas ações e seus serviços e de qualificar seu relacionamento com os cidadãos, adotando medidas para promover e valorizar o Poder Legislativo e resguardar o seu conceito perante a sociedade.

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de São João do Sabugi/RN, vinculada ao Gabinete da Presidência, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, as disposições da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e

IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;

b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

c) as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativar ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de São João do Sabugi/RN;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Câmara Municipal;

VII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a Câmara Municipal de São João do Sabugi/RN, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X - realizar a articulação com as demais unidades da Câmara Municipal de São João do Sabugi/RN para a adequada execução de suas competências;

XI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017;

XIII - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo da Câmara Municipal de São João do Sabugi/RN; e

XIV - coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

§ 1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Poder Legislativo Municipal.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

a) acesso via internet;

b) geração automática de protocolo;

c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

d) controles e registros de acesso; e

e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Câmara Municipal de São João do Sabugi/RN, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada, preferencialmente, por servidor com formação de nível superior e que detenha os seguintes requisitos:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III - não ter sido condenado:

a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de 02 (dois) anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 3º Fina a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I - mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, nos termos da Lei Complementar nº 001/2001 (Regime Jurídico dos Servidores Públicos Municipais), por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correccional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

III - quando o titular da ouvidoria se desvincular do Órgão.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º O Presidente da Câmara editará ato regulamentar a esta Resolução em até 60 (sessenta) dias contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 6º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de São João do Sabugi/RN, em 28 de julho de 2022.

Aprígio Pereira de Araújo Neto

Presidente

Isaías José do P. F. de Moraes

Vice-Presidente

André Luiz Fernandes de Medeiros

1º Secretário

Wilson Pereira Mariz Junior

2º Secretário

Publicado por: ALCIDES LUCENA NETO

Código Identificador: 32045864