



# Diário Oficial

## MUNICÍPIO DE SUMARÉ

www.sumare.sp.gov.br • facebook.com/prefeituramunicipaldesumare

Secretaria de Comunicação Social

quinta-feira, 13 de dezembro de 2018 - Ano 08 - nº 503

### RESOLUÇÃO Nº 300, DE 12 DE DEZEMBRO DE 2018.

“Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 acerca da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito da Câmara Municipal de Sumaré e dá outras providências”

**Autor:** Mesa Diretora.

**O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE SUMARÉ,**

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte

**Resolução:**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** - Esta Resolução regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Sumaré, os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

#### **CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 2º** - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal de Sumaré, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**Art. 3º** - A Carta de Serviços ao Usuário conterá, no mínimo:

I – Os serviços oferecidos pela Câmara Municipal, considerando suas competências previstas na Constituição Federal, Constituição Estadual de São Paulo e Lei Orgânica do Município de Sumaré;

II – A estrutura administrativa da Câmara Municipal, com o seu respectivo organograma atualizado;



III – O funcionamento da Câmara Municipal, em especial no que diz respeito às sessões, comissões, forma de divulgação dos trabalhos do Legislativo Municipal e horário de funcionamento;

IV – Os instrumentos à disposição dos cidadãos para participação nos serviços oferecidos pela Câmara Municipal, bem como canais de comunicação para apresentação de reclamações, denúncias, elogios e sugestões, tais como a tribuna livre, ouvidoria, portal da transparência, apresentação de requerimentos e petições, parlamento jovem e outros que venham a ser criados pelo Poder Legislativo e que estejam relacionados com suas competências;

V - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os respectivos serviços, bem como previsão do prazo máximo para a sua prestação, quando for o caso;

VI – Formas de aferição da qualidade dos serviços prestados pela Câmara Municipal e periodicidade da divulgação de relatórios de qualidade.

**Art. 4º** - A Carta de Serviços ao Usuário poderá ser objeto de alteração a qualquer tempo, sendo obrigatória sua revisão, no mínimo, anualmente, no mês de dezembro.

**Art. 5º** - A Carta de Serviços ao Usuário será permanentemente divulgada no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Sumaré.

**Art. 6º** - Compete ao setor de ouvidoria da Câmara Municipal atualizar a Carta de Serviços ao Usuário na periodicidade estabelecida, apresentá-la ao Presidente da Câmara Municipal, bem como garantir sua divulgação na forma do artigo anterior.

**Parágrafo Único.** O setor de ouvidoria da Câmara Municipal, no exercício da competência prevista no **caput**, poderá requisitar informações e receber apoio técnico de outros órgãos da estrutura interna do Poder Legislativo, sendo, neste último caso, por designação do Presidente da Câmara Municipal.

## **Expediente**

Diário Oficial de Sumaré é uma publicação da Prefeitura Municipal de Sumaré, conforme Lei nº 5.952 de 29 de Junho de 2017, produzido pela Secretaria Municipal de Comunicação Social.

**Paço Municipal** – Rua Dom Barreto, 1.303 – Centro - CEP: 13170-900 – Telefone: (19) 3399-5100

**Prefeito Municipal:** Luiz Dalben – **Vice Prefeito:** Henrique Stein Sciascio - **Secretario de Comunicação:** José Vilalon - **Superintendente de Comunicação:** Wander Pessoa - **Gerente de Jornalismo:** Pâmela Paduan

**Redação:** Mirian Cruz, Caroline Garbelini Dias, Danilo de Oliveira Pessoa - **Chefe de Gabinete:** Jefferson Lobo

**Administrativo:** Anderson Silva - **Site:** www.sumare.sp.gov.br - **E-mail:** comunicacao@sumare.sp.gov.br

### **CAPÍTULO III DA OUVIDORIA**

**Art. 7º** - Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Sumaré:

I – Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;

II – Organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III – Orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV – Fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

V – Responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI – Auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII – Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social;

VIII – Promover a participação do cidadão na Câmara Municipal, em cooperação com entidades de defesa dos usuários de serviços públicos;

IX – Acompanhar a prestação dos serviços da Câmara Municipal, visando a garantir a sua efetividade;

X – Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do cidadão em relação aos serviços prestados pela Câmara Municipal;

XI – Elaborar, anualmente, relatório de gestão; e

XII – Executar outras tarefas compatíveis com as exigências para o exercício da função ou determinadas pela Diretoria de Controladoria.

era

**Art. 8º** - A manifestação dirigida à Ouvidoria da Câmara Municipal conterà a identificação do requerente.

§ 1º - As manifestações que não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto nesta Resolução e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º - A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

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

**Art. 9º** - São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria da Câmara Municipal.

**Art. 10** - As manifestações poderão ser apresentadas pelos seguintes meios:

I – Meio eletrônico através do Portal da Ouvidoria no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Sumaré;

II – Correio eletrônico;

III – Telefone;

IV - Correspondência convencional;

V – Presencialmente, hipótese na qual a manifestação será reduzida a termo.

**Art. 11** - Sempre que as informações apresentadas pelo requerente forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria da Câmara Municipal solicitará àquele que complemente as informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

**Art. 12** – 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.

§1º - No caso de pedido de complementação efetuado pela Ouvidoria da Câmara Municipal ao requerente, o prazo previsto no **caput** será contado a partir do seu efetivo atendimento.

era

§2º - Observado o prazo previsto no **caput**, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Câmara Municipal, as quais devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 13** – O relatório de gestão de que trata o inciso XI do art. 7º deverá indicar, ao menos:

- I – O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – Os assuntos das manifestações;
- III – A análise dos pontos recorrentes;
- IV – As providências adotadas pela Câmara Municipal, se for o caso; e
- V – A avaliação dos serviços públicos de acordo com os dados coletados em pesquisa de satisfação com os cidadãos.

**Parágrafo Único.** O relatório de gestão será encaminhado anualmente pela Ouvidoria em até 30 dias do encerramento do ano ao Presidente da Câmara Municipal, sendo, em seguida, disponibilizado na internet no Portal da Transparência.

#### **CAPÍTULO IV** **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 14** – A avaliação dos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal deverá ser periodicamente realizada, levando em conta os 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 dos usuários;
- V – Medidas adotadas pela Câmara Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§1º - Serão disponibilizados formulários eletrônicos no sítio da Câmara Municipal e físicos no setor de ouvidoria para que os cidadãos possam fazer a avaliação dos serviços prestados pelo órgão;

era

§2º - Os dados serão anualmente compilados pela Ouvidoria da Câmara Municipal e integrarão tópico específico do relatório de gestão de que trata os artigos 7º, XI e 13 desta Resolução;

§3º - Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal definir os critérios específicos a serem avaliados, bem como o método estatístico empregado, desde que observadas as diretrizes gerais desta Resolução e da legislação federal.

**Art. 15** – Os formulários de avaliação conterão a identificação do avaliador.

**Art. 16** – As avaliações que não disserem respeito aos serviços de competência da Câmara Municipal poderão ser desconsideradas pela Ouvidoria para fins estatísticos.

#### **CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 17** – Esta Resolução entrará em vigor a partir da data de sua publicação.

**Art. 18** – Revogam-se as disposições em contrário, especialmente a Resolução 238, de 22 de junho de 2005.

Câmara Municipal de Sumaré, 12 de dezembro de 2018.

**JOEL CARDOSO DA LUZ**

**Presidente**

Publicado na Secretaria da Câmara Municipal de Sumaré, aos 12 de dezembro de 2018.

**RAFAELA CAPRARO COLLADO**

**Diretora da Divisão Legislativa**