



GOVERNO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL DE VALE DO ANARI
PALÁCIO VEREADOR ACYR JOSÉ DAMASCENO
PODER LEGISLATIVO

RESOLUÇÃO Nº 062/MD/CMVA/2019.
DE 29 DE JULHO DE 2019.

“CRIA A OUVIDORIA GERAL DA CÂMARA MUNICIPAL DE VALE DO ANARI E O CARGO DE OUVIDOR GERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VALE DO ANARI, ESTADO DE RONDÔNIA, no uso de sua competência legal, e em especial ao que dispõe o Inciso II do Art. 27 do Regimento Interno c/c Inciso II do Art. 26 da Lei Orgânica Municipal, FAZ SABER, que o Plenário do Poder Legislativo APROVOU e ELA promulga a seguinte:

RESOLUÇÃO

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art.1º - Fica criado a OUVIDORIA GERAL deste Poder Legislativo, a ser inserido na estrutura Administrativa da Câmara Municipal de Vale do Anari, Estado de Rondônia.

§ 1º – Concomitantemente a OUVIDORIA GERAL, fica criado o cargo de OUVIDOR GERAL com carga horária semanal de 40 horas, que responderá pelo departamento, cujo o provimento em comissão, será de livre nomeação e exoneração pelo Chefe do Poder Legislativo Municipal, conforme dispõe o inciso II do Art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º – Para exercício do cargo é necessário;

- I – Ter mais de 18 (dezoito) anos de idade;
- II – Não possuir antecedentes criminais nem condenação em segunda instância que o desabone em sua reputação ilibada para exercício do cargo.
- III – Possuir nível médio completo;

§ 3º – O OUVIDOR GERAL estará subordinado à CONTROLADORIA GERAL.

§ 4º – O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Presidente deste Poder Legislativo, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, devidamente comprovada em procedimento próprio.

Art.2º - Para os fins desta Resolução, consideram-se:



GOVERNO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL DE VALE DO ANARI
PALÁCIO VEREADOR ACYR JOSÉ DAMASCENO
PODER LEGISLATIVO

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população.

III - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

IV - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da **Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011**.

Art. 3º – Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II – DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º – O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

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

II - presunção de boa-fé do usuário;

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 - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

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

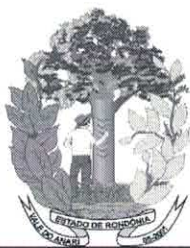
VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

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

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

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



GOVERNO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL DE VALE DO ANARI
PALÁCIO VEREADOR ACYR JOSÉ DAMASCENO
PODER LEGISLATIVO

XIII - 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;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º – São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

Art. 6º – São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Resolução.

CAPÍTULO III – DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 7º – Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração desta Casa de Leis acerca da prestação de serviços públicos.



GOVERNO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL DE VALE DO ANARI
PALÁCIO VEREADOR ACYR JOSÉ DAMASCENO
PODER LEGISLATIVO

Art. 8º – A manifestação será dirigida à ouvidoria ou responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º - A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º - A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º - No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º - A Ouvidoria deverá colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 9º – Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 10 – Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV – DA OUVIDORIA

Art. 11 – A ouvidoria terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em Leis Federais:

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



GOVERNO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL DE VALE DO ANARI
PALÁCIO VEREADOR ACYR JOSÉ DAMASCENO
PODER LEGISLATIVO

VI - receber, analisar e encaminhar à autoridade competente as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão competente.

Art. 12 – Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

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. 13 – O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 12 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;

e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 14 – 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 a 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 V – DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS

Art. 15 – A Ouvidoria deverá avaliar os serviços prestados, nos 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 de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.



GOVERNO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL DE VALE DO ANARI
PALÁCIO VEREADOR ACYR JOSÉ DAMASCENO
PODER LEGISLATIVO

§ 1º - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio da Câmara Municipal de Vale do Anari, incluindo o **ranking** dos setores com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 16 – Os casos omissos à esta Resolução serão resolvidos a Luz da Lei Federal nº 13.460 de 26 Junho de 2017.

Art. 17 – Fica alterado o Anexo I, bem como o Anexo IV da Resolução Nº. 050/CMVA/2.010, com a inclusão do cargo em comissão OUVIDOR GERAL, com o símbolo CC - 7, com carga horária semanal de 40 horas e remuneração de R\$ 1.500,00.

Art. 18 – Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VALE DO ANARI, ESTADO DE RONDÔNIA, EM 29 DE JULHO DE 2019.

NEDIR PAZ FLORENCIO
Presidente CMVA
2019/2020

SANTA MAIA ZIMERMANN
Vice-Presidente CMVA
2019/2020

SINVAL RIBEIRO ALVES
1º Secretário CMVA
2019/2020

EDNALDO BORGES DA SILVA
2º Secretário CMVA
2019/2020



GOVERNO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL DE VALE DO ANARI
PALÁCIO VEREADOR ACYR JOSÉ DAMASCENO
PODER LEGISLATIVO

ANEXO I

DO QUADRO PERMANENTE DE CARGO EM COMISSÃO

SIMBOLO	CARGO EM COMISSÃO	CARGA HOR. SEMANAL	Nº DE VAGAS
CC-1			
CC-2			
CC-3			
CC-4			
CC-5			
CC-6			
CC-7	OUVIDOR GERAL	40 hs	01



GOVERNO DE RONDÔNIA
CÂMARA MUNICIPAL DE VALE DO ANARI
PALÁCIO VEREADOR ACYR JOSÉ DAMASCENO
PODER LEGISLATIVO

ANEXO IV

QUADRO DE VENCIMENTOS

<u>SÍMBOLO</u>	<u>VENCIMENTOS</u>
CC – 1	R\$ =
CC – 2	R\$ =
CC – 3	R\$ =
CC – 4	R\$ =
CC – 5	R\$ =
CC – 6	R\$ =
CC – 7	R\$ = 1.500,00
FG – 1	R\$ =
FG – 2	R\$ =
AC	R\$ =
CI	R\$ =
MT	R\$ =
AA	R\$ =
AM	R\$ =
RP	R\$ =
ZL	R\$ =
VG	R\$ =