

RESOLUÇÃO Nº 04/2019

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal De Desenvolvimento Econômico, Social e Meio Ambiente - CIDEMA, regulamenta a Carta de Serviços aos usuários dos serviços públicos, e dá outras providências.

JANETE PARAVIZI BIANCHIN, Prefeita Municipal de Arvoredo, Presidente do Consórcio Intermunicipal De Desenvolvimento Econômico, Social e Meio Ambiente - CIDEMA, no uso das atribuições conferidas pelo artigo 17, IV, do Estatuto Social;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS.

Art. 1º Fica criada o serviço de ouvidoria pública do Consórcio Intermunicipal de Desenvolvimento Econômico, Social e Meio Ambiente – CIDEMA, a qual tem como destinação aplicar disposições sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços advindos dos serviços prestados pelo consórcio.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I – Ouvidoria Pública: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – Decisão Administrativa Final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – Serviços Públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

X – Política Pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II

DA COMPETENCIA

Art. 3º A Ouvidoria do CIDEMA tem como atribuição:

I - promover a participação do usuário, 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 normas vigentes;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário.

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o CIDEMA; e

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

DO OUVIDOR

Art. 4º A Ouvidoria do CIDEMA, vinculada à Diretoria Executiva, será coordenada por um Ouvidor, designado pelo Presidente, dentre os empregados públicos efetivos, para um mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzido para mandatos subsequentes.

§1º São requisitos para ser Ouvidor do CIDEMA:

- I - integrar o quadro permanente de empregados públicos do CIDEMA;
- II - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- III - possuir formação em nível superior completo;
- IV - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;
- V - não estar respondendo processo administrativo disciplinar;
- VI - não ter sido condenado em processo administrativo disciplinar nos últimos 5 (cinco) anos;

Art. 5º Compete ao Ouvidor do CIDEMA:

- I - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis a categoria de agente público, do mesmo modo tratar com igualdade os usuários, vedando qualquer tipo de discriminação;
- II - receber, analisar, encaminhar o assunto aos agentes responsáveis e responder as manifestações dos usuários dos serviços públicos no prazo estabelecido nesta Resolução observando horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- III - organizar os canais de acesso do cidadão ao CIDEMA, simplificando os procedimentos;
- IV - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações dirigidas à Ouvidoria;

V - fornecer informações, materiais educativos e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria do CIDEMA;

VI - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações, no prazo estabelecido nesta Resolução, salvo nos casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VII - auxiliar o CIDEMA na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados;

VIII - publicar periodicamente no portal do CIDEMA e no Diário Oficial dos Municípios – DOM, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria;

IX - elaborar anualmente o relatório de gestão de que trata a Lei 13.460/2017, contendo, no mínimo, o número de manifestações do ano anterior, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pelo CIDEMA;

X - monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados;

Parágrafo único. O descumprimento das atribuições estabelecidas neste artigo e do prazo fixado no art. 5º desta Resolução, configuram-se condutas ilícitas e sancionadas nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527/2011.

CAPÍTULO III

DO CONSELHO PERMANENTE DE USUÁRIOS

Art. 6º Para fins desta resolução, considera-se usuário, toda pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetivamente ou potencialmente, de serviços oferecidos pelo CIDEMA;

Art. 7º Fica criado o Conselho Permanente de Usuários do Consórcio Intermunicipal De Desenvolvimento Econômico, Social e Meio Ambiente - CIDEMA, composto pelos Coordenadores do Colegiado de Agricultura, Diretor Executivo e Ouvidor, que representará com as seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - opinar quanto à indicação do ouvidor;
- IV - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 8º As funções exercidas pelos membros do Conselho de Usuários são consideradas serviços relevantes e sem remuneração.

CAPÍTULO IV

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Do Tratamento das Manifestações

Art. 9º Considera-se manifestações, reclamações; denúncias; sugestões; elogios e demais pronunciamentos de usuários, que tenham como objeto, prestação de serviços públicos fornecidos pelo CIDEMA.

Art. 10 A ouvidoria pública deverá observar os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, recebendo, analisando e respondendo às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º É vedado à ouvidoria pública impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

§ 3º Os procedimentos tratados nesta Resolução são gratuitos, vedada a cobrança de quaisquer valores dos usuários.

Art. 11 As manifestações serão apresentadas, preferencialmente em meio eletrônico, via sistema informatizado.

§ 1º A ouvidoria pública assegurará a disponibilização e o funcionamento do sistema informatizado no site do CIDEMA.

§ 2º Todas as formas de manifestações recebidas pelo CIDEMA deverão ser inseridas no sistema informatizado a que se refere o *caput* deste artigo.

§ 3º As manifestações recebidas que forem consideradas alheias às atribuições e competências do CIDEMA, deverão ser encaminhadas aos órgãos competentes, sem prejuízo da comunicação ao usuário demandante.

Art. 12º A ouvidoria pública deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no *caput* poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º As manifestações recebidas pela ouvidoria serão previamente analisadas pelo ouvidor e, posteriormente, encaminhadas ao responsável para às providências cabíveis, respeitando os princípios da eficiência e da celeridade.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, ser-lhe-á solicitado a complementação das informações faltantes, no prazo de até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação apresentada.

§ 4º O pedido de complementação de informações será feito uma única vez.

§ 5º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 6º A ouvidoria pública poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 5 (cinco) dias, contado do recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 13 A ouvidoria pública assegurará ao usuário a proteção de suas informações pessoais, e demais atributos de identificação, nos termos da Lei nº 12.527/2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação que serão documentados em autos apartados.

Seção II

Dos Elogios, das Reclamações e das Sugestões

Art. 14 O elogio recebido será repassado ao agente público que prestou o atendimento/serviço e também à chefia imediata do elogiado, cujos encaminhamentos serão objeto de resposta conclusiva ao cidadão que realizou o elogio.

Art. 15 A reclamação recebida será encaminhada à Diretoria Executiva e ao empregado público responsável pela prestação do atendimento/serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informações relativas aos procedimentos adotados.

Art. 16 A sugestão recebida será encaminhada à Diretoria Executiva e ao empregado público responsável pelo atendimento/serviço público para que se manifestem acerca da possibilidade/impossibilidade de adoção da medida sugerida.

Parágrafo único. As razões do acatamento da proposição, acompanhadas das pertinentes orientações de acesso ao novo serviço, assim como as justificativas do não acolhimento da sugestão recebida, deverão constar do expediente de resposta a ser encaminhado ao usuário e no prazo estabelecido nesta Resolução.

Art. 17 A ouvidoria pública poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III

Da Denúncia

Art. 18 A denúncia somente será recebida e conhecida se apresentar elementos mínimos de irregularidade ou indícios que permitam ao CIDEMA checar a veracidade dos fatos relatados.

Parágrafo único. A resposta conclusiva ao denunciante deverá demonstrar que os fatos narrados foram investigados internamente e que o agente responsável pelo atendimento/serviço foi cientificado e oportunizado a se manifestar por escrito e a juntar os documentos que entender necessários para os fins de instrução do processo de apuração ou do arquivamento dos fatos denunciados.

CAPÍTULO V

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 19 O CIDEMA deverá elaborar e divulgar Carta de Serviços, tendo como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo consorcio, e formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º Na Carta de Serviços ao Usuário deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, informações relacionados a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 2º Além das informações referidas no parágrafo anterior, a Carta de Serviços ao Usuário deverá estabelecer:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

VI - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 20 A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no portal do CIDEMA.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 As despesas decorrentes da presente Resolução correrão à conta dos recursos consignados no orçamento vigente.

Art. 22 Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Chapecó, SC, 18 de Junho de 2019.

JANETE PARAVIZI BIANCHIN

Prefeita Municipal de Arvoredo, Presidente do CIDEMA