



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

SESSÃO DE 08/06/2021
Encaminhe-se à (s) Comissão (ões):

- Justiça e Redação
- Finanças e Orçamento
- Obras e Serviços Públicos
- Cultura, Denominação e Ass. Social

Valinhos, aos 7 de Junho de 2021

Senhores Vereadores,
Nobres colegas,
Presidente
Franklin Duarte de Lima
Presidente
Câmara Municipal de Valinhos

Recebido neste
Departamento em
7 / 06 / 21.
17:03
Thiago G. Capellato
Diretor Legislativo e de Expediente
Câmara Municipal de Valinhos

Passamos às mãos de Vossas Excelências o Projeto de
Resolução nº 09/21, que especifica a atuação do responsável pelas ações por da
ouvidoria e a participação dos usuário de serviços públicos.

Referido projeto faz parte das providências afetas aos Órgãos
da Administração Publica visando dar cumprimento ao diploma legal federal que trata
da Lei Federal nº 13.460/17, que apesar de devidamente vigente, encontrava-se até
então pendente de regulamentação plena da parte desta Casa de Leis.

É certo que o trabalho aqui desenvolvido, decorreu das
reuniões e estudos por parte dos órgãos que compõe a estrutura administrativa com o
auxilio da Procuradoria desta Casa, e vem ao encontro da necessidade de aperfeiçoar
a questão vigente até então mas que ainda carecia em positivar questões que tratam
da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos junto
a este órgão legislativo, indo além da figura da criação do ouvidor, de modo a
estabelecer critérios claros e precisos para bem avaliar a qualidade do serviço público
colocado à disposição da população e de sobremaneira, corrigir aquilo que
transcorresse contrário aos princípios que regem a administração pública, previstos no
artigo 37 da Constituição Federal.

Nessa esteira, referido projeto traz em seu bojo alguns
princípios que tornam independente da estrutura administrativa e passa a tratar e
enfrentar de maneira isenta e transparente tudo aquilo que é produzido por esta
repartição, permitindo inclusive aos interessados o acompanhamento da evolução das
suas demandas, de modo a conferir com isso maior controle e participação popular.

Assim, consagra-se o referido diploma, como premissa a
avaliação do serviço público nos seguintes pontos previstos no corpo da resolução:

Projeto de Resolução

Nº 09 / 21



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 26191 21
Fls. 02
Resp. _____

- 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;
- V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Com a certeza de que nessa oportunidade aprimoramos a existência da ouvidoria, de forma a proporcionar maior transparência, rigor, e efetividade naquilo que se propõe a fazer, estamos certos de que se mostra significativo avanço em nosso intuito de modernizar os regimentos, aprimorar os institutos, conferir independência e autonomia funcional para bem desempenhar o mister a que foi confiado. Nesse diapasão tomamos a liberdade de citar John Locke, filósofo inglês conhecido como o "pai do liberalismo", que muito bem defende a necessidade de legalizar alguns institutos como mecanismo de assegurar a liberdade, *in casu*, das pessoas e dos órgãos públicos. Assim outrora defendeu o sábio filósofo: *"A finalidade da lei não é abolir ou conter, mas preservar e ampliar a liberdade. Em todas as situações de seres criados aptos à lei, onde não há lei, não há liberdade."*

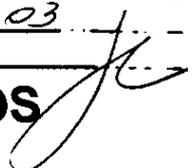
Nesse espírito de renovação e inovação, é que apresentamos a minuta do presente diploma na expectativa de que após, avaliado, possa ser votado e aprovado para complementar o arcabouço de normas jurídicas municipais que bem intentam a resguardar a moralidade, a imparcialidade, a boa-fé e transparência do serviço público prestado por esta Edilidade.

Certos de contarmos com o apoio de Vossas Excelências, nos subscrevemos.

Atenciosamente,



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 2614/21
Fls. 03
Resp. 


FRANKLIN DUARTE DE LIMA
Presidente

LUIZ MAYR NETO
1.º Secretário


SIMONE BELLINI
2.ª Secretária

Nº do Processo: 2614/2021 **Data: 08/06/2021**

Projeto de Resolução nº 9/2021

Autoria: Mesa Diretora 2021/2022

Assunto: Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Câmara Municipal de Valinhos regulamentando a Lei Federal nº 13.460/2017. e dá outras providências.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 26141 21
Fl. 09
Ass. _____

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº ____/2021

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Câmara Municipal de Valinhos regulamentando a Lei Federal nº 13.460/17 e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Valinhos aprovou e eu, Presidente, **PROMULGO** a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Esta Resolução regulamenta a Lei Federal nº 13.460/17, dispondo sobre a atuação do responsável por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460/17, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 2614/21
Fls. 05
Ass. _____

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

§ 3º Para os fins desta Resolução, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º. O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os 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;

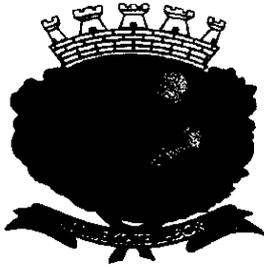
IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 26141/21
Fls. 06

- V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 26141-2
Fls. 07
Ass: _____

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527/11;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º. São deveres do usuário:

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

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

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

CAPÍTULO III
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º. Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, a Câmara deverá promover avaliação dos serviços públicos, no mínimo, conforme 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 de usuários;

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 2614/21
Fls. 08
Resp. _____

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

CAPÍTULO IV

DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º. Fica instituída no âmbito da Câmara a Política de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos visando assegurar:

I - canal de comunicação direto entre a Câmara e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;

II - serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A Política de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos promoverá:

I - a participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos;

IV - a avaliação periódica dos serviços públicos prestados, incluindo os indicadores do eixo de controle interno municipal.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 2614 / 21
Fls. 09
Resp. _____

CAPÍTULO V
DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 6º. Fica instituída, no âmbito da Câmara, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460/17.

Art. 7º. A Política de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Câmara;

II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;

IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;

V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes do Legislativo Municipal no relacionamento com os cidadãos;

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

IX - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 26141 21
Fls. 10
Recp. [Signature]

X - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/11;

XI - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

XII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

XIII - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XIV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 8º. Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

I - universalidade, como preceito geral;

II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;

III - presunção de boa-fé dos cidadão;

IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;

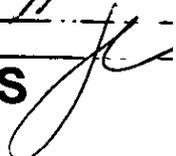
VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos;

[Signature]



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 26141 21
Fls. 11
Resp. 

VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;

IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;

X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146/15;

XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à auto declaração;

XII - integração das bases de dados da Câmara com as de outros órgãos públicos;

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

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

XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

CAPÍTULO VI

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 9º. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

I - os serviços efetivamente oferecidos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 26141 21
Fls. 12
Resp. _____

- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível na respectiva página oficial da internet,

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

CAPÍTULO VII
DOS CANAIS DE ATENDIMENTO



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 26141 21
Fls. 13
Resp. [assinatura]

Art. 10. A Câmara buscará oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos e promoverá a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 11. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 12. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

CAPÍTULO VIII



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 26141/21
Fls. 14
Rosp. _____

DAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 13. A ouvidoria da Câmara é organizada com a finalidade de:

- I - coordenar e articular as atividades da ouvidoria da Câmara;
- II - garantir o controle social dos usuários sobre a prestação dos serviços da Câmara;
- III - facilitar e garantir o acesso do usuário dos serviços públicos prestados pela Câmara e aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;
- IV - garantir a efetiva interlocução entre usuário dos serviços da Câmara e os órgãos e entidades da administração pública.
- V - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/17.

Art. 14. A Câmara deverá contar, com um Ouvidor como responsável por ações de ouvidoria, ao qual competirá:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460/2017, reportando sempre a Presidência da Casa para fins de conhecimento sobre toda e qualquer matéria que chegar ao seu formal conhecimento;
- II - receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes da Câmara as reclamações ou representações de cidadãos ou pessoas jurídicas a respeito de:
 - a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
 - b) ilegalidade ou abuso de poder;
 - c) funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos da Câmara;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 2014/21
Fls. 15
Resp. 

d) demais assuntos recebidos através dos meios disponíveis à população;

III - propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Câmara;

IV - propor ao Presidente da Câmara, quando cabível, a abertura e sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V - encaminhar ao Presidente da Câmara as denúncias recebidas que necessitem de maiores esclarecimentos;

VI - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

VII - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomada pela Câmara sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;

VIII - propor à Mesa Diretora a realização de audiências públicas com segmentos da sociedade civil;

IX - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

X – representar ao Presidente da Casa sugerindo que seja oficiado aos demais Poderes constituídos, inclusive ao Ministério Público, as reclamações apresentadas pelas pessoas físicas e jurídicas, através de requerimentos e representações, a fim de que tomem conhecimento e manifestem a respeito, quando a demanda ensejar a



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 2614; 21
Fls. 16
Resp. _____

participação de outros entes e que não possa ser primeiramente resolvido no âmbito interno da Câmara Municipal de Valinhos;

XI - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e a Câmara, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O cargo de Ouvidor, com referência CC4, é de livre nomeação pelo Presidente da Câmara, deverá ter nível de escolaridade superior completo, a ser preenchido por servidor, ocupante de cargo efetivo no Município.

CAPÍTULO IX
DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELAS AÇÕES DE
OUVIDORIA

Art. 16. Para fins do disposto neste Capítulo, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte da Câmara.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 2614 / 21
Fls. 17
Resp. _____

Art. 17. O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

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

§ 2º o responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

Art. 18. Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 19. No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 20. As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder ao responsável por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 2614/21
Flc. 18
Resp. _____

Art. 21. O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/11.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 22. O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

§1º Recebida a manifestação procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo de análise que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 23. O elogio recebido pelo responsável por ações de ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C.M.V.
Proc. Nº 26141 21
Fls. 19
Resp. _____

Art. 24. A reclamação recebida pelo responsável por ações de ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 25. A sugestão recebida pelo responsável por ações de ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 26. A denúncia recebida pelo responsável por ações de ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam se chegar a tais elementos e encaminhada à Presidência da Câmara.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento à Presidência e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

CAPÍTULO X
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. Fica revogada as disposições em contrário.

Art. 28. As despesas decorrentes dessa Resolução correrão por conta do orçamento da Câmara.

Art. 29. A presente Resolução poderá ser regulamentada, quando necessário.

Art. 30. Esta resolução entrará em vigor na data da sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Valinhos,
aos ____ de _____ de 2021.

Publique-se.



C.M.V.
Proc. Nº 2614 / 21
Fls. 20
Resp. JL

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

FRANKLIN DUARTE DE LIMA
Presidente

LUIZ MAYRNETO
1.º Secretário

SIMONE A. BELLINI MARGATTO
2.ª Secretária



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

C. M. de VALINHOS

PROC. Nº 2614/21

FLS. Nº 21

RESP.

À Comissão de Justiça e Redação,
conforme despacho do Senhor
Presidente em Sessão do dia
08 de junho de 2021.

Marcos Fureche
Assistente Administrativo
Departamento Legislativo

09/junho/2021



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

Parecer nº 256/2021

Assunto: Projeto de Resolução nº 09/21 – Aatoria Mesa Diretora – “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Câmara Municipal de Valinhos regulamentando a Lei Federal nº 13.460/17 e dá outras providências”

À Comissão de Justiça e Redação

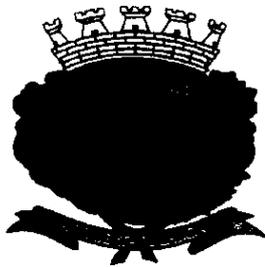
Trata-se de parecer jurídico, elaborado em cumprimento à determinação do Chefe de Gabinete, relativo ao projeto em epígrafe que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Câmara Municipal de Valinhos regulamentando a Lei Federal nº 13.460/17 e dá outras providências” de autoria da Mesa Diretora solicitado pela Comissão de Justiça e Redação.

Da exposição de motivos consta expressamente sua justificativa:

“Referido projeto faz parte das providências afetas aos Órgãos da Administração Pública visando dar cumprimento ao diploma legal federal que trata da Lei Federal nº 13.460/17, que apesar de devidamente vigente, encontrava-se até então pendente de regulamentação plena da parte desta Casa de Leis.

É certo que o trabalho aqui desenvolvido, decorreu das reuniões e estudos por parte dos órgãos que compõe a estrutura administrativa com o auxílio da Procuradoria desta Casa, e vem ao encontro da necessidade de aperfeiçoar a questão vigente até então mas que ainda carecia em positivar questões que tratam da participação,

(ACP) [assinatura]



C.M.V. 2614, 21
Proc. Nº 23
Fls. 1
Resp. [assinatura]

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

a este órgão legislativo, indo além da figura da criação do ouvidor, de modo a estabelecer critérios claros e precisos para bem avaliar a qualidade do serviço público colocado à disposição da população e de sobremaneira, corrigir aquilo que transcorresse contrário aos princípios que regem a administração pública, previstos no artigo 37 da Constituição Federal.

Nessa esteira, referido projeto traz em seu bojo alguns princípios que tornam independente da estrutura administrativa e passa a tratar e enfrentar de maneira isenta e transparente tudo aquilo que é produzido por esse órgão, permitindo inclusive aos interessados o acompanhamento da evolução das suas demandas, de modo a conferir com isso maior controle e participação popular.

Assim, consagra-se o referido diploma, como premissa a avaliação do serviço público nos seguintes pontos previstos no corpo da resolução:

- 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;
- V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Com a certeza de que nessa oportunidade aprimoramos a existência da ouvidoria, de forma a proporcionar maior transparência, rigor, e efetividade naquilo que se propõe a fazer, estamos certos de que se mostra significativo avanço em nosso intuito de modernizar os regimentos, aprimorar os institutos, conferir independência e autonomia funcional para bem desempenhar o mister a que foi confiado. Nesse diapasão tomamos a liberdade de citar John Locke, filósofo inglês conhecido como o "pai do liberalismo", que muito bem defende a necessidade de legalizar alguns institutos como

(ACP)



C.M.V.
Proc. Nº 26/19, 21
Fls. 04
Resp. [assinatura]

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

mecanismo de assegurar a liberdade, in casu, das pessoas e dos órgãos públicos. Assim outrora defendeu o sábio filósofo: "A finalidade da lei não é abolir ou conter, mas preservar e ampliar a liberdade. Em todas as situações de seres criados aptos à lei, onde não há lei, não há liberdade."

Nesse espírito de renovação e inovação, é que apresentamos a minuta do presente diploma na expectativa de que após, avaliado, possa ser votado e aprovado para complementar o arcabouço de normas jurídicas municipais que bem intentam a resguardar a moralidade, a imparcialidade, a boa-fé e transparência do serviço público prestado por esta Edilidade."

Desta feita, considerando os aspectos constitucionais, passo a **análise técnica** do projeto em epígrafe solicitado.

A proposta em exame afigura-se revestida de legalidade, pois por força da Constituição, os Municípios foram dotados de autonomia legislativa, que vem consubstanciada na capacidade de legislar sobre assuntos de interesse local, e de suplementar a legislação federal e estadual no que couber (art. 30 inc. I e inc. II).

A matéria tratada é referente à organização administrativa do Poder Legislativo de competência privativa da Câmara por meio da espécie normativa definida na respectiva Lei Orgânica:

"Art. 9º Compete à Câmara Municipal, privativamente, as seguintes atribuições, entre outras:

(...)

III - dispor sobre a sua estrutura e organização, polícia, criação, transformação ou extinção dos cargos, empregos e funções de seus

(ACP)✱



C.M.V.
Proc. Nº 26/4, 2/
Fls. 25
Resp. _____

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

serviços e fixação da respectiva remuneração, observados os parâmetros estabelecidos na lei de diretrizes orçamentárias;

(...)

Parágrafo único. A Câmara Municipal delibera mediante resolução, sobre assuntos de sua economia interna e nos demais casos de sua competência privativa, por meio de decreto legislativo."

"Art. 58. As proposições destinadas a regular matéria político-administrativa de competência exclusiva da Câmara são:

I - decreto legislativo, de efeitos externos;

II - resolução, de efeitos internos.

Parágrafo único. Os projetos de decreto legislativo e de resolução aprovados não dependem de sanção do Prefeito e são promulgados pelo Presidente da Câmara.

Art. 59. O Regimento Interno da Câmara disciplinará os casos de decreto legislativo e de resolução cuja elaboração, redação, alteração e consolidação serão feitas com observância das mesmas normas técnicas relativas às leis."

O Regimento Interno, por sua vez, assim dispõe:

"Art. 126. Toda matéria de competência da Câmara administrativa ou político-administrativa sujeita à deliberação da Câmara será objeto de projeto de resolução ou decreto legislativo.

§ 1º Constitui matéria de projeto de resolução:

(...)

(ACP) 2



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

III - assuntos de economia interna da Câmara.

Segundo a "Teoria da Divisão de Poderes" ou "Sistema de Freios e Contrapesos" consagrada por Montesquieu em seu livro "O Espírito das Leis", baseado nas obras "Política" de Aristóteles e "Segundo Tratado do Governo Civil" de John Locke sistematiza-se a divisão de poderes, estabelecendo a autonomia e os limites de cada poder. Essa divisão clássica é prevista no artigo 2º da Constituição Federal:

"Art. 2º São Poderes da União, independentes e harmônicos entre si, o Legislativo, o Executivo e o Judiciário."

Assim, de acordo com esse sistema cada poder, Legislativo, Executivo e Judiciário, é autônomo e deve exercer determinada função, controlada pelos outros poderes, sendo então independentes e harmônicos entre si. Nesse contexto o Poder Legislativo tem a função típica de legislar e fiscalizar, ao passo que o Poder Executivo administra.

Portanto, compete à Câmara a regulamentação em sua esfera de atuação por meio de resolução própria.

Destarte, denota-se a omissão na regulamentação dos procedimentos de ouvidoria e demais instrumentos de participação popular contidos na Lei Federal nº 13.460/17 que "dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública" no âmbito da Câmara:

"Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários."

(ACP)4



C.M.V.
Proc. Nº 26/4, 2/1
Fls. 27
Resp. _____

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

Nesses termos desde 2018 o Tribunal de Contas do Estado de São Paulo alerta aos seus jurisdicionados:

"COMUNICADO SDG nº21/2018

O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições institucionais;

Considerando o direito do usuário, na forma da lei, à participação na administração pública por meio de canal para reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços (art.37, §3º, I, CF/88);

Considerando o direito de acesso dos usuários, na forma da lei, a registros e a informações sobre atos do governo (art.37, § 3º, II, CF/88); Considerando o direito de participação, promoção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública (Lei Federal nº 13.460/17);

Considerando o prazo de vigência estabelecido na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 para Estados e Municípios em razão da quantidade de habitantes.

COMUNICA aos órgãos jurisdicionados deste Tribunal das áreas estadual e municipal, com o objetivo de orientar e assegurar a efetividade e aplicabilidade das normas citadas, que deverão implementar as seguintes ações:

1. Publicação de quadro geral dos serviços públicos prestados, com especificação dos órgãos e entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados nos termos do artigo 3º da Lei Federal nº 13.460/2017;

(ACP)



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

2. *Regulamentação e Divulgação na "Carta de Serviços ao Usuário", contendo, no mínimo, as informações relacionadas no artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460/2017;*
3. *Regulamentação e instituição de Ouvidoria, tendo, no mínimo, como atribuições precípuas as relacionadas nos artigos 13 e 14 da Lei Federal nº 13.460/2017;*
4. *Elaboração e divulgação, no mínimo, anual de relatório de gestão contendo as informações relacionadas no artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017;*
5. *Regulamentação e instituição do Conselho de Usuários nos termos definidos nos artigos 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017;*
6. *Avaliação por meio de pesquisa de satisfação a ser realizada, no mínimo, anualmente nos termos definidos no artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017. Tais medidas, ao término da vigência prevista no artigo 25 da referida lei, farão parte da avaliação da Fiscalização deste Tribunal, cujo descumprimento poderá resultar na adoção de medidas pertinentes, por ocasião da avaliação no correspondente processo de prestação de contas.*

SDG, 20 de junho de 2018.

SÉRGIO CIQUERA ROSSI

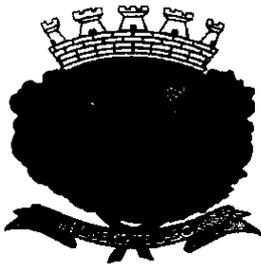
SECRETÁRIO-DIRETOR GERAL

No tocante à constitucionalidade do cargo de Ouvidor nos termos concebidos, trago os posicionamentos do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo:

"Com efeito, os cargos de provimento em comissão, consoante escólio de Hely Lopes Meirelles1:

"2.3.7. Cargo em comissão. É o que só admite provimento em caráter provisório. São declarados em lei de livre nomeação (sem concurso público) exoneração (art. 37, II), destinando-se apenas às atribuições

(ACP) ✓



C.M.V. 264, 21
Proc. Nº
Fls. 29
Resp.

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

de direção, chefia e assessoramento (CF, art. 37,V)..." 1 Direito Administrativo Brasileiro. SP: Malheiros, 38. ed., p.471

Consoante já se deixou assente neste C. Órgão Especial, a exigência da confiança entre autoridade nomeante e o comissionado se revela imperiosa, na medida em que são pessoas alheias aos quadros do serviço público, trazidas a ocupar cargos de funções elevadas, de maior responsabilidade e, por conseguinte, bem mais remuneradas; não se trata apenas de atender aos interesses do órgão, o que também é mister do servidor concursado, mas, de maneira mais especializada, atender aos interesses de modo peculiar, personalizado, podendo ser exonerado ad nutum, sem as prerrogativas próprias dos concursados.

Isso porque a regra de entrada no serviço público, seja participação e aprovação em certame, ao teor do que dispõe o artigo 37, inciso II, da Carta Constitucional, **verbis**: "a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia em concurso público de provas ou de provas e títulos, de acordo com a natureza e a complexidade do cargo ou emprego, na forma prevista em lei, ressalvadas as nomeações para cargo em comissão declarado em lei de livre nomeação e exoneração".

O artigo 115, II, da Constituição Estadual, por sua vez, dispõe que "a investidura em cargo ou emprego público depende de aprovação prévia, em concurso público de provas ou de provas e títulos, ressalvadas as nomeações para cargo em comissões, declarado em lei, de livre nomeação e exoneração...V- as funções de confiança, exercidas exclusivamente por servidores ocupantes de cargo efetivo, e os cargos em comissão, a serem preenchidos por servidores de carreira nos casos, condições e percentuais mínimos previstos em lei, destinam-se apenas às atribuições de direção, chefia e assessoramento."

(ACP) 7



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

Por tal razão é que não se admite, sob pena de violação aos suso citados artigos, que as atribuições técnicas, burocráticas, profissionais e operacionais, que não carregam em si a nota de personalização, sejam de livre provimento em comissão, o que caracteriza, per se, burla à regra do concurso público.

No caso presente o que se verifica, é que os dispositivos de lei impugnados sequer trazem a descrição das atribuições das funções; ao contrário, descrevem as competências das Divisões a qual pertencem e do Serviço de Ouvidoria, situação que não convalida a necessidade de descrição de atribuições dos cargos, a fim de que se possa aferir a presença dos requisitos de preenchimento de livre provimento em comissão, nos termos dos dispositivos constitucionais acima colacionados.

Consoante já se decidiu alhures, a falta de descrição das atribuições dos cargos ofende o princípio da legalidade, já que não especifica as funções atinentes a cada cargo, tornando-os, dessa forma, compatíveis com exercício de atividades meramente burocráticas, sem natureza de direção, chefia ou assessoramento, nos termos exigidos pelo artigo 115, V, da Constituição do Estado, e pelo artigo 37, V, da Constituição Federal.

(...)

De igual modo, atente-se o Município de Casa Branca para o fato de que este C. Órgão Especial já firmou entendimento no sentido que o cargo de "Ouvidor" há que ser preenchido por servidor efetivo dos quadros do Município, consoante se pode conferir, **in verbis**:

"A incompatibilidade do cargo de Ouvidor Geral com o provimento na forma comissionada não se restringe, pois, à necessidade de se evidenciar a excepcionalidade das funções de assessoramento, chefia e direção. O cargo de Ouvidor pressupõe o conhecimento teórico e prático inerentes àquele integrante do Poder Executivo que ascenda na carreira até que venha a ocupar cargos mais altos da

(ACP)



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

instituição, com a adição de atribuições. A própria natureza do cargo de Ouvidor Geral demonstra tratar-se de função de intermediação entre o povo e a Administração Pública, tentando buscar soluções de um lado e de outro. Historicamente melhor se compreende a natureza específica deste cargo⁵. O reconhecimento de que a função de Ouvidor Público somente pode ser preenchida por servidor de carreira ainda está de acordo com o princípio da eficiência, pois permite que apenas pessoas com efetivo conhecimento técnico do serviço e das repartições públicas possam ser nomeadas para tal cargo, afastando o comprometimento do desempenho e importância das atividades a serem exercidas pelo Ouvidor. Este o entendimento pacificado por este Colendo Órgão Especial.

"AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE, OUIDOR GERAL. § 3.º do artigo 24 da Lei n. 6.537, de 10 de maio de 2010, e, por arrastamento, artigo 3.º da Lei n. 6.421, de 5 de julho de 2010, ambas do Município de Mogi das Cruzes. Cargo em comissão que, em razão das atribuições a ele correspondentes, deve ser preenchido por servidor de carreira. Inconstitucionalidade sem redução de texto da expressão "Assessor Especial de Gabinete: Ouvidor Geral Padrão C48", a fim de determinar que determinado cargo em comissão seja ocupado apenas por servidores de carreira. Desrespeito aos 111, 115, incisos II e V, e 144 da Constituição Estadual. Inconstitucionalidade configurada. Ação julgada procedente, com modulação dos efeitos⁶". (n/grifo).

"AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE (...) Cargo de "Ouvidor Geral" que pressupõe conhecimento específico das funções e da estrutura administrativa do Município Cargo a ser provido por servidor de carreira. Precedentes do Colendo Órgão Especial (...). Pedido parcialmente procedente, com interpretação conforme e modulação⁷". (n/ grifo)

(ACP) ✕



C.M.V.
Proc. Nº 26/4, 21
Fls. 37
Resp. (4)

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

"EMENTA: AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE CARGOS EM COMISSÃO PREVISTOS NA LEI N. 3.719, DE 26 DE DEZEMBRO DE 2013 (QUE 'DISPÕE SOBRE A ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA ADMINISTRAÇÃO DIRETA DO MUNICÍPIO DA EST. NCIA BALNEÁRIA DE UBATUBA'), ALTERADA PELA LEI N. 3.759, DE 21 DE MAIO DE 2014 (...) CARGOS DE 'OUVIDOR GERAL', 'CORREGEDOR GERAL' E 'OUVIDOR DA SAÚDE' QUE DEVEM EXERCIDOS POR SERVIDORES EFETIVOS, POIS DEMANDAM O CONHECIMENTO ESPECÍFICO DAS FUNÇÕES E DA CARREIRA. DECLARAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE PARCIAL, SEM REDUÇÃO DE TEXTO, FIXANDO QUE TAIS CARGOS EM COMISSÃO DEVEM SER OCUPADOS POR SERVIDORES DE CARREIRA (...) PRETENÇÃO PROCEDENTE, COM MODULAÇÃO DOS EFEITOS"⁸. (n/ grifo). EMENTA: DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE. Criação de cargo de provimento em comissão de Ouvidor Geral do Município de Ubatuba. (Lei n. 4.295, de 09 de novembro de 2015, em sua redação original e na que lhe deu a Lei n. 4.317, de 29 de fevereiro de 2016). Inconstitucionalidade. Cargo que h. de ser preenchido por servidor investido de provimento efetivo, merc. Do conhecimento real da estrutura administrativa do ente público em que for atuar. Irregularidade, ademais, das atribuições fixadas, as quais estão divorciadas das posições de chefia, direção e assessoramento, que reclamam outros atributos. Impossibilidade, à conta da natureza da posição, de a ocupação se dar por pessoa estranha ao quadro funcional. Violação aos artigos 111 e 115, incisos II e V, todos da Carta Política Paulista. Doutrina e Precedentes deste Colegiado. Modulação. Necessidade de salvaguardar os serviços que vêm sendo prestados em prol da população. AÇÃO PROCEDENTE sem redução de texto"⁹. (n/ grifo).

(ACP)†



C.M.V.
Proc. Nº 2614, 21
Fls. 73
Resp. [assinatura]

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

"TRECHO DO VOTO: (...) no caso do cargo de "Ouvidor Público Municipal", dentre suas atribuições constam o dever de "identificar problemas no atendimento do munícipe", "agilizar a remessa de informações de interesse do munícipe ao seu destinatário", "encaminhar a questão ou sugestão apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação". Denota-se, assim, que o desempenho das funções exige um conhecimento específico da estrutura administrativa do Município, com o intuito de processar, de forma eficiente, as reclamações, denúncias e queixas recebidas da população, encaminhando-as ao órgão competente para apuração.

Assim, deve ser declarada a inconstitucionalidade sem redução do texto do cargo de Ouvidor Público Municipal para determinar que fique reservado para provimento exclusivo dos servidores públicos titulares de cargos efetivos, visto que são necessários conhecimentos técnicos e específicos das funções, característicos de quem já tem experiência na respectiva área de atuação profissional.

Além disso, como bem observado pela d. Procuradoria Geral de Justiça, "incompatível com as atribuições do Ouvidor Público Municipal a livre escolha e a nomeação de qualquer pessoa" (fls. 811). (...)10"

Nestes termos, mostra-se inconstitucional a previsão da norma municipal de Botucatu para provimento do cargo de "Ouvidor Geral" por livre nomeação e exoneração, eis que não se adequa aos requisitos do cargo em comissão, mas sim aos requisitos para o exercício de uma função de confiança. Portanto, a aplicação da norma municipal é inconstitucional se aplicada a servidor que não seja efetivo." (ADI 2031198-26.2020.8.26.0000, Rel. Desa. CRISTINA ZUCCHI, j. em 02/12/2020).

Deste modo, ainda que os cargos de "Chefe de Divisão de Assessoria Jurídica" e "Ouvidor" contivessem a descrição de suas

(ACP) 2



C.M.V.
Proc. Nº 2614, 21
Fls. 34
Resp. _____

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

atribuições e não contém ainda assim estariam penalizados por serem preenchidos por critérios não acolhidos pela Constituição Estadual e jurisprudência desta Corte, qual seja o preenchimento por servidor de carreira." (AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE Nº 2195141-25.2020.8.26.0000)

Por tais razões entende-se que o cargo de Ouvidor deve ser ocupado por servidor efetivo do ente municipal com conhecimentos suficientes que permitam atender ao interesse público e à finalidade da função.

Por fim, no que tange à forma o projeto atende aos preceitos da Lei Complementar nº 95/98.

Ante o exposto, sob o aspecto enunciado, a proposta reúne condições técnicas de legalidade e constitucionalidade, esta que trata de matéria de competência suplementar do Município e de iniciativa privativa dos Vereadores por tratar da organização interna da Câmara, quanto ao mérito, manifestar-se-á o soberano Plenário.

É o parecer.

CMV, aos 10 de junho de 2021.


Aline Cristine Padilha
Procuradora OAB/SP nº 167.795

(ACP)



C.M.V. 26/4, 21
Proc. Nº 35
Fls. 35
Resp.

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

Comissão de Justiça e Redação

Parecer ao Projeto de Resolução n.º 09/2021

Ementa : Que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Câmara Municipal de Valinhos regulamentando a Lei Federal nº 13.460/17 e dá outras providências”.

DELIBERAÇÃO		
PRESIDENTE	A FAVOR DO PROJETO	CONTRA O PROJETO
 Ver. Rodrigo Toloi	(X)	()
MEMBROS	A FAVOR DO PROJETO	CONTRA O PROJETO
 Ver. André Amaral	(X)	()
 Ver. Fábio Damasceno	(X)	()
 Ver. Roberson Salame	(X)	()
 Ver. Mayr	(X)	()

Valinhos, 14 de junho de 2021.

Parecer: A Comissão analisou nesta data o referido Pedido de Urgência e quanto ao seu mérito relativo a Justiça e Redação, dá o seu **PARECER**

FAVORÁVEL.

1100 (08) EM SESSÃO DE 18/06/21

Franklin Duarte de Lima
Presidente
Câmara Municipal de Valinhos

(Observações: _____)

C.M.V. 26/4, 21
 Proc. Nº 36
 Fls. 36
 Resp. (D)

Comissão de Finanças e Orçamento

Parecer ao Projeto de Resolução nº9 /2021: Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Câmara Municipal de Valinhos regulamentada a Lei Federal nº 13.460/2017, e dá outras providencias, de autoria da Mesa Diretora.

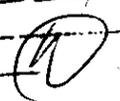
PRESIDENTE	A FAVOR DO PROJETO	CONTRA O PROJETO
DocuSigned by: <u>Antonio Soares Gomes Filho</u> Ver. Antonio Soares Gomes Filho	(X)	()
MEMBROS	A FAVOR DO PROJETO	CONTRA O PROJETO
DocuSigned by: <u>Cesar Rocha</u> Ver. Cesar Rocha Andrade Da Silva	(X)	()
DocuSigned by: <u>Simone Aparecida Bellini Marcatto</u> Ver. Simone Aparecida Bellini Marcatto	(X)	()
DocuSigned by: <u>Thiago Samasso</u> Ver. Thiago Samasso	(X)	()

Parecer: A Comissão analisou nesta data, em reunião o referido Projeto De Resolução nº9 e quanto ao seu mérito relativo a finanças e orçamento, dá o seu **Parecer Favorável**.

Valinhos, aos 17 de Junho de 2021.

LIDO (D) EM SESSÃO DE 18/06/21

Franklin Duarte de Lima
 Presidente
 Municipal de Valinhos

C.M.V. 26A, 21
Proc. Nº 37
Fls. 
Resp. _____

DocuSign

Certificado de conclusão

ID de envelope: 8915D86D6BA34E03A989A2849B708B06

Estado: Concluído

Assunto: Utilize o serviço DocuSign: PL 129.pdf, PL DE RESOLUÇÃO 09.pdf, PL DE RESOLUÇÃO 10.pdf

Envelope de origem:

Página do documento: 3

Assinaturas: 12

Autor do envelope:

Certificar páginas: 5

Iniciais: 0

THIAGO CAPELLATO

Assinatura guiada: Ativada

Rua Sidnei Colleto 89Parque Florence

Selo do ID do envelope: Ativada

Valinhos, 13277-616

Fuso horário: (UTC-08:00) Hora do Pacífico (EUA e Canadá)

thiagocapellato@camaravalinhos.sp.gov.br

Endereço IP: 187.8.30.154

Controlo de registos

Estado: Original

Titular: THIAGO CAPELLATO

Local: DocuSign

17/06/2021 11:18:46

thiagocapellato@camaravalinhos.sp.gov.br

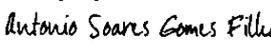
Eventos do signatário

Antonio Soares Gomes Filho

vereadortunico@gmail.com

Nível de segurança: Correio eletrónico, Autenticação de conta (Nenhuma)

Assinatura

DocuSigned by:

21A30A1F19044C5

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Utilizar o endereço IP: 45.160.251.111

Carimbo de data/hora

Enviado: 17/06/2021 11:26:39

Visualizado: 17/06/2021 11:56:46

Assinado: 17/06/2021 11:57:22

Aviso legal de registos e assinaturas eletrónicos:

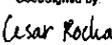
Aceite: 13/04/2021 14:02:21

ID: 754271da-cc58-4812-bf5a-d3c6fb1fee6f

Cesar Rocha

cesar_rocha2008@yahoo.com.br

Nível de segurança: Correio eletrónico, Autenticação de conta (Nenhuma)

DocuSigned by:

8FE92782064744C

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Utilizar o endereço IP: 152.254.196.188

Assinado através de dispositivo móvel

Enviado: 17/06/2021 11:26:40

Visualizado: 17/06/2021 11:56:39

Assinado: 17/06/2021 11:57:22

Aviso legal de registos e assinaturas eletrónicos:

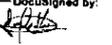
Aceite: 17/06/2021 11:56:39

ID: c0ad497c-5b2a-488b-bc54-6c9d7c8c9dc3

Simone Bellini

sabmarcatto@ig.com.br

Nível de segurança: Correio eletrónico, Autenticação de conta (Nenhuma)

DocuSigned by:

54DAC3398F741E

Adoção de assinatura: Assinatura desenhada no dispositivo

Utilizar o endereço IP: 187.26.206.20

Assinado através de dispositivo móvel

Enviado: 17/06/2021 11:26:40

Visualizado: 17/06/2021 12:36:39

Assinado: 17/06/2021 12:37:09

Aviso legal de registos e assinaturas eletrónicos:

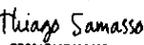
Aceite: 17/06/2021 12:36:39

ID: f320137b-c4f6-4f30-a24a-76c7fe6cce08

Thiago Samasso

thiago.vendas@yahoo.com.br

Nível de segurança: Correio eletrónico, Autenticação de conta (Nenhuma)

DocuSigned by:

CB391F19F43343D

Adoção de assinatura: Estilo pré-selecionado

Utilizar o endereço IP: 179.149.148.19

Assinado através de dispositivo móvel

Enviado: 17/06/2021 11:26:40

Visualizado: 17/06/2021 11:52:23

Assinado: 17/06/2021 11:53:02

Aviso legal de registos e assinaturas eletrónicos:

Aceite: 20/04/2021 11:09:29

ID: a9838300-2cb1-471d-9802-091608ef1dbe

Eventos de signatário presencial	Assinatura	Carimbo de data/hora
Eventos de entrega do editor	Estado	Carimbo de data/hora
Eventos de entrega do agente	Estado	Carimbo de data/hora
Evento de entrega do intermediário	Estado	Carimbo de data/hora
Eventos de entrega certificada	Estado	Carimbo de data/hora
Eventos de cópia	Estado	Carimbo de data/hora
Eventos relacionados com a testemunha	Assinatura	Carimbo de data/hora
Eventos de notário	Assinatura	Carimbo de data/hora
Eventos de resumo de envelope	Estado	Carimbo de data/hora
Envelope enviado	Com hash/criptado	17/06/2021 11:26:40
Entrega certificada	Segurança verificada	17/06/2021 11:52:23
Processo de assinatura concluído	Segurança verificada	17/06/2021 11:53:02
Concluído	Segurança verificada	17/06/2021 12:37:09
Eventos de pagamento	Estado	Carimbo de data/hora
Aviso legal de registros e assinaturas eletrônicos		



C.M.V.
Proc. Nº 264, 21
Fls. 37
Resp. _____

CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

PARA ORDEM DO DIA DE 18/06/21


Franklin Duarte de Lima
Presidente
Câmara Municipal de Valinhos

Aprovado por unanimidade e dispensado de
Segunda Discussão em sessão de 18/06/21
Providencie-se e em seguida archive-se.


Franklin Duarte de Lima
Presidente
Câmara Municipal de Valinhos

Resolução nº 05, de
18/06/21.


Franklin Duarte de Lima
Presidente
Câmara Municipal de Valinhos



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

Do Projeto de Resolução nº 09/21 - Proc. Leg. nº 2.614/21

RESOLUÇÃO Nº 05, DE 18 DE JUNHO DE 2021.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Câmara Municipal de Valinhos regulamentando a Lei Federal nº 13.460/2017, e dá outras providências.

FRANKLIN DUARTE DE LIMA, Presidente da Câmara Municipal de Valinhos, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 58, parágrafo único, da Lei Orgânica do Município,

FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele promulga a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Esta Resolução regulamenta a Lei Federal nº 13.460/17, dispondo sobre a atuação do responsável por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460/17, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 02

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

§ 3º Para os fins desta Resolução, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º. O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 03

prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

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

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

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

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

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 04

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527/11;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º. São deveres do usuário:

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

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

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

CAPÍTULO III

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º. Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, a Câmara deverá promover avaliação dos serviços públicos, no mínimo, conforme 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 de usuários;

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 05

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

CAPÍTULO IV

DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º. Fica instituída no âmbito da Câmara a Política de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos visando assegurar:

- I - canal de comunicação direto entre a Câmara e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;
- II - serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A Política de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos promoverá:

- I - a participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;
- II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;
- III - o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 06

IV - a avaliação periódica dos serviços públicos prestados, incluindo os indicadores do eixo de controle interno municipal.

CAPÍTULO V

DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 6º. Fica instituída, no âmbito da Câmara, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460/17.

Art. 7º. A Política de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

- I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Câmara;
- II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;
- III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
- IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
- V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;
- VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes do Legislativo Municipal no relacionamento com os cidadãos;
- VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;
- VIII - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 07

- IX - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;
- X - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527/11;
- XI - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;
- XII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;
- XIII - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;
- XIV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 8º. Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

- I - universalidade, como preceito geral;
- II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;
- III - presunção de boa-fé dos cidadão;
- IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;
- V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;
- VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;
- VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 08

- VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
- IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;
- X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146/15;
- XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à auto declaração;
- XII - integração das bases de dados da Câmara com as de outros órgãos públicos;
- XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XIV - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

CAPÍTULO VI

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 9º. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 09

- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível na respectiva página oficial da internet,

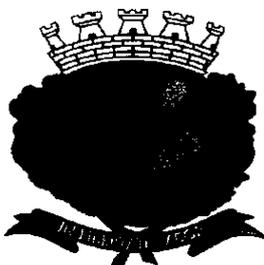
§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

CAPÍTULO VII

Dos Canais de Atendimento

Art. 10. A Câmara buscará oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos e promoverá a adequação de suas estruturas



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 10

físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 11. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 12. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

- I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;
- II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;
- III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 11

CAPÍTULO VIII

DAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 13. A ouvidoria da Câmara é organizada com a finalidade de:

- I – coordenar e articular as atividades da ouvidoria da Câmara;
- II - garantir o controle social dos usuários sobre a prestação dos serviços da Câmara;
- III – facilitar e garantir o acesso do usuário dos serviços públicos prestados pela Câmara e aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;
- IV - garantir a efetiva interlocução entre usuário dos serviços da Câmara e os órgãos e entidades da administração pública.
- V - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460/17.

Art. 14. A Câmara deverá contar, com um Ouvidor como responsável por ações de ouvidoria, ao qual competirá:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460/2017, reportando sempre a Presidência da Casa para fins de conhecimento sobre toda e qualquer matéria que chegar ao seu formal conhecimento;
- II - receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes da Câmara as reclamações ou representações de cidadãos ou pessoas jurídicas a respeito de:
 - a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
 - b) ilegalidade ou abuso de poder;
 - c) funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos da Câmara;
 - d) demais assuntos recebidos através dos meios disponíveis à população;



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 12

III - propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização da Câmara;

IV - propor ao Presidente da Câmara, quando cabível, a abertura e sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

V - encaminhar ao Presidente da Câmara as denúncias recebidas que necessitem de maiores esclarecimentos;

VI - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

VII - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomada pela Câmara sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;

VIII - propor à Mesa Diretora a realização de audiências públicas com segmentos da sociedade civil;

IX - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

X – representar ao Presidente da Casa sugerindo que seja oficiado aos demais Poderes constituídos, inclusive ao Ministério Público, as reclamações apresentadas pelas pessoas físicas e jurídicas, através de requerimentos e representações, a fim de que tomem conhecimento e manifestem a respeito, quando a demanda ensejar a participação de outros entes e que não possa ser primeiramente resolvido no âmbito interno da Câmara Municipal de Valinhos;

XI - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e a Câmara, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 13

Art. 15. O cargo de Ouvidor, com referência CC4, é de livre nomeação pelo Presidente da Câmara, deverá ter nível de escolaridade superior completo, a ser preenchido por servidor, ocupante de cargo efetivo no Município.

CAPÍTULO IX

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 16. Para fins do disposto neste Capítulo, considera-se:

- I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados;
- V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte da Câmara.

Art. 17. O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

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

§ 2º o responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 14

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

Art. 18. Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 19. No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 20. As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder ao responsável por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 21. O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/11.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 15

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 22. O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

§1º Recebida a manifestação procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo de análise que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 23. O elogio recebido pelo responsável por ações de ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS

ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 16

Art. 24. A reclamação recebida pelo responsável por ações de ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 25. A sugestão recebida pelo responsável por ações de ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 26. A denúncia recebida pelo responsável por ações de ouvidoria será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam se chegar a tais elementos e encaminhada à Presidência da Câmara.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento à Presidência e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

CAPÍTULO X

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 27. Fica revogada as disposições em contrário.

Art. 28. As despesas decorrentes dessa Resolução correrão por conta do orçamento da Câmara.

Art. 29. A presente Resolução poderá ser regulamentada, quando necessário.



CÂMARA MUNICIPAL DE VALINHOS
ESTADO DE SÃO PAULO

(Resolução nº 05/21)

Fl. 17

Art. 30. Esta resolução entrará em vigor na data da sua publicação, ficando revogadas as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Valinhos,
aos 18 de junho de 2021.

Publique-se.

Franklin Duarte de Lima
Presidente

Luiz Mayr Neto
1º Secretário

Simone Aparecida Bellini Marcatto
2ª Secretária

Publicado no local de costume e enviado para publicação na Imprensa Oficial do Município.

Thiago Eduardo Galvão Capelato
Diretor Legislativo e de Expediente