



CÂMARA MUNICIPAL DE PIÊN

Rua Amazonas, 170 – fone/fax: 41-3632-1642

CEP 83860-000- Piên/Estado do Paraná

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 005/2023

SÚMULA: “Regulamenta os procedimentos para o recebimento, análise de manifestações, decisão administrativa final e ciência do usuário nos Pedidos de Acesso à Informação e Reclamações formalizados perante a Câmara Municipal de Piên.”

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Piên, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais conferidas pelo art. 24, I do Regimento Interno, aprovou, faz saber a todos que foi aprovada a seguinte:

RESOLUÇÃO

Art. 1º Os procedimentos administrativos relativos ao recebimento, análise e decisão administrativa final quanto aos Pedidos de Acesso à Informação e reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços, realizados no âmbito da Câmara Municipal de Piên serão regulamentos por esta Resolução.

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

I – Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II – Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III – 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;

IV – Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V – Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VI – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;



CÂMARA MUNICIPAL DE PIÊN

Rua Amazonas, 170 – fone/fax: 41-3632-1642

CEP 83860-000- Piên/Estado do Paraná

VII – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VIII – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública;

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

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

XI - informação: dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

XII - documento: unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

XIII - informação sigilosa: aquela submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado;

XIV - informação pessoal: aquela relacionada à pessoa natural identificada ou identificável.

Art. 3º Para cumprimento das atribuições definidas no art. 4º nos incisos VII, VIII e IX da Lei Municipal nº 1.361/2019, deverá a Unidade de Controle Interno da Câmara Municipal de Piên:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III – acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV – receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;



CÂMARA MUNICIPAL DE PIÊN

Rua Amazonas, 170 – fone/fax: 41-3632-1642

CEP 83860-000- Piên/Estado do Paraná

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VIII – exigir permanentemente que os órgãos da Câmara Municipal de Piên promovam, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas, atendendo as exigências mínimas estabelecidas no art. 8º da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

IX – atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;

X - informar sobre a tramitação de documentos nas unidades administrativas da Câmara;

XI - receber, protocolizar, analisar e responder aos pedidos de acesso à informação encaminhados pelos cidadãos.

Art. 4º A Unidade de Controle Interno deverá receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos realizados no âmbito da Câmara Municipal de Piên, utilizando linguagem clara e objetiva.

Art. 5º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º Não cabe à Unidade de Controle Interno ao realizar atividades de ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

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

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

Art. 6º Ao usuário será possibilitado, no que diz respeito a sua identificação:

I – permanecer totalmente anônimo, situação em que não há possibilidade de reconhecer o autor da denúncia, tampouco o meio utilizado para envio do relato;



CÂMARA MUNICIPAL DE PIÊN

Rua Amazonas, 170 – fone/fax: 41-3632-1642

CEP 83860-000- Piên/Estado do Paraná

II – identificar-se junto ao canal de denúncias, mas solicitar confiabilidade com relação à divulgação de sua autoria junto a outros setores, e;

III – identificar-se e não solicitar nenhum tipo de confiabilidade.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por correspondência convencional;

II – no posto de atendimento presencial;

III – por telefone;

IV – por endereço eletrônico;

V – por meio de formulário eletrônico, disponível no site oficial da Câmara Municipal de Piên, através do menu acesso rápido – ACESSO À INFORMAÇÃO e OUVIDORIA.

§ 1º A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo e anexada ao sistema eletrônico.

§ 2º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema eletrônico.

§ 3º Não serão exigidos os motivos determinantes da solicitação de informação de interesse público.

Art. 8º Recebida a manifestação, a Unidade de Controle Interno deverá classificá-la como: reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Resolução.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário, quando do encaminhamento da manifestação, poderá ser alterada pela Unidade de Controle Interno se verificado que não está adequada, mediante justificativa.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 9º O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, e compreenderá as seguintes etapas:

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;



CÂMARA MUNICIPAL DE PIÊN

Rua Amazonas, 170 – fone/fax: 41-3632-1642

CEP 83860-000- Piên/Estado do Paraná

II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – decisão administrativa final;

V – ciência ao usuário.

Art. 10. A Unidade de Controle Interno, no atendimento de atividades de ouvidoria, deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, conforme disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/17.

§ 1º Recebida a manifestação, a Unidade de Controle Interno deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento, a Unidade de Controle Interno deverá solicitar a complementação de informações, que deverá ser atendida em até quinze dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º 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, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Unidade de Controle Interno poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de quinze dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11. O atendimento de pedido de acesso à informação deverá ser atendido de forma imediata, ou, não sendo possível conceder o imediato acesso, o prazo para atendimento não poderá ser superior a 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Art. 12. A Unidade de Controle Interno no atendimento de atividades de ouvidoria poderá proceder o arquivamento independente de apuração, uma vez verificado que a denúncia é manifestamente inverídica, assim entendida aquela que:

I - contrarie fatos notórios;

II - não contenha informações mínimas que permitam uma investigação sobre o que foi relatado;



CÂMARA MUNICIPAL DE PIÊN

Rua Amazonas, 170 – fone/fax: 41-3632-1642

CEP 83860-000- Piên/Estado do Paraná

III – presente inconsistência ou sinais claros de inverdades;

IV – sua apuração não se apresente razoável, em função do baixo potencial ofensivo do ato irregular porventura praticado.

Art. 13. A Unidade de Controle Interno deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão das atividades de ouvidoria, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 14. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano corrente;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas pela gestão do Poder Legislativo nas soluções apresentadas.

Art. 15. O relatório de gestão será:

I – encaminhado ao Presidente da Câmara Municipal de Piên;

II - disponibilizado integralmente na internet, conforme art. 15, parágrafo único, da Lei nº 13.460/17.

Art. 16. As atividades de ouvidoria e do serviço acesso à informação da Câmara Municipal de Piên serão executadas e coordenadas pelo Controlador Interno e demais servidores lotados na Unidade de Controle Interno.

Parágrafo único: As demandas pertinentes às atividades referidas no *caput* deste artigo relacionadas à serviços executados pelo Poder Executivo deverão ser formuladas pelo usuário diretamente àquele Poder através dos canais de comunicação por ele disponibilizados.

Art. 17. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 18. Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Piên/PR, 25 de abril de 2023.



CÂMARA MUNICIPAL DE PIÊN

Rua Amazonas, 170 – fone/fax: 41-3632-1642

CEP 83860-000- Piên/Estado do Paraná

GIOMAR DA ROSA - Presidente

SEANDRA CORDEIRO DA OLIVEIRA - Vice-Presidente

MANOEL VALDIR TABORDA - Primeiro Secretário

ALTEVIR ANTONIO MINIKOVSKI - Segundo Secretário



CÂMARA MUNICIPAL DE PIÊN

Rua Amazonas, 170 – fone/fax: 41-3632-1642

CEP 83860-000- Piên/Estado do Paraná

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 005/2023.

JUSTIFICATIVA

Senhora e Senhores Vereadores,

O presente projeto de resolução tem como objetivo regulamentar os procedimentos para recebimento, análise e decisão administrativa final de pedidos de acesso à informação (E-SIC) e manifestação quanto à serviços prestados (Ouvidoria) formalizados no âmbito da Câmara Municipal de Piên.

Esclarece que a Câmara Municipal de Piên, através da Lei Municipal nº 1.361/2019, estabeleceu que no âmbito da atuação do Poder Legislativo, a Unidade de Controle Interno será responsável por:

Art. 4º

*VII – **realizar atividades de ouvidoria, corregedoria, auditoria e promoção da transparência;***

*VIII – **receber denúncias e reclamações formuladas pelo cidadão, de forma presencial ou pela rede mundial de computadores, devendo manter registro atualizado das reclamações recebidas e dos encaminhamentos dados aos reclames;***

*IX– **velar pela atualização das informações publicadas, atendimento aos pedidos de informações apresentado pelos cidadãos, pela adequação dos portais do Município e seus demais órgão, na rede mundial de computadores, às diretrizes da Lei de Acesso à Informação (Lei 12.527/2011);***

Contudo, até o momento não houve a regulamentação dos procedimentos a serem adotados pela Unidade de Controle Interno para cumprir com tais demandas, especialmente no que se refere a prazos, formas de acesso e trâmites.

Enfatiza que não se trata de criação de novos órgãos administrativos, visto que a demanda existente atualmente não justifica tal criação, sendo possível que as funções descritas nos incisos VII, VIII e IX da Lei Municipal nº 1.361/2019 permaneçam como encargos atribuídos à Unidade de Controle Interno da Câmara.

Assim, considerando que a mencionada regulamentação é necessária para conferir maior efetividade e uniformidade no atendimento dos usuários destes serviços, apresenta-se esta proposta de resolução, pugnando pelo acolhimento do plenário com a sua aprovação.

Câmara Municipal de Piên/Paraná, 25 de abril de 2023.