ESTADO DO PARÁ
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE PARAUAPEBAS

Câmara Municipal de Parauapebas-PA
Publicado
02/05/16
PA

RESOLUÇÃO Nº 004/2016

CRIA O SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE PARAUAPEBAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

O Plenário da **CÂMARA MUNICIPAL DE PARAUAPEBAS**, Estado do Pará, aprovou e eu, Presidente da Mesa Diretora, no uso das prerrogativas que me são concedidas pelo artigo 19, inciso I, alíneas "*d*" e "*f*" do Regimento Interno, promulgo e mando que se publique a seguinte **RESOLUÇÃO:**

CAPÍTULO I
DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 1º Fica instituído, no âmbito da Câmara Municipal de Parauapebas, o Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC, físico e virtual, com a finalidade precípua de assegurar, de modo permanente e eficaz, o atendimento aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência e publicidade dos atos e ações da Câmara Municipal de Parauapebas.

Parágrafo único. São unidades administrativas que compõem o Serviço de Atendimento ao Cidadão a Ouvidoria Legislativa e a Central de Informações, com competências e atribuições definidas nesta Resolução.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

Art. 2º A Ouvidoria Legislativa é o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal de Parauapebas, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º Compete à Ouvidoria Legislativa:

I - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores públicos ou agentes políticos da Câmara Municipal de Parauapebas;

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas e/ou elogios relativos à atuação da Câmara Municipal;

III - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas decorrentes do exercício dos direitos previstos nos incisos anteriores, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

IV - auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar violações, ilegalidades ou abusos constatados, bem assim aquelas necessárias à regularidade e otimização dos trabalhos legislativos e administrativos;

V - sugerir à Presidência, a partir da análise quantitativa e qualitativa de seus atendimentos, medidas de caráter geral destinadas à melhoria dos serviços prestados pela Câmara Municipal de Parauapebas à sociedade;

VI - organizar e manter atualizados arquivos de documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

VII - apresentar, anualmente, relatório de suas atividades, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados.

Art. 4º A Ouvidoria Legislativa responderá, no prazo de até 20 (vinte) dias úteis, a contar de seu recebimento, às demandas que lhe forem submetidas, podendo tal prazo ser prorrogado, por igual período, justificadamente, quando a complexidade do caso assim o exigir.

CAPÍTULO III
DA CENTRAL DE INFORMAÇÕES

Art. 5º A Central de Informações é a unidade administrativa da Câmara Municipal de Parauapebas responsável por receber, tratar e responder a todos os pedidos de informações de competência deste

Poder Legislativo, nos termos do que estabelecem os artigos 5º, inciso XXXIII, 37, § 3º, inciso II e 216, § 2º, da Constituição Federal, bem assim, a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 6º Compete à Central de Informações:

I - realizar atendimento presencial na sede da Câmara Municipal, prestando orientações sobre os direitos do usuário, o funcionamento do Serviço de Atendimento ao Cidadão, a tramitação de documentos, bem como sobre os serviços prestados pelas unidades administrativas deste Poder;

II - receber documentos e requerimentos de acesso a informações, solicitando das unidades administrativas competentes os documentos, dados ou informações necessários à resposta do requerimento apresentado pelo usuário;

III - controlar o cumprimento dos prazos, por parte das unidades administrativas, para a apresentação de dados, documentos e informações necessários ao atendimento das requisições dos usuários, nos prazos designados pela legislação em vigor;

IV - realizar o serviço de busca e fornecimento de documentos, dados e informações sob custódia das unidades administrativas da Câmara Municipal, quando necessário;

V - fornecer ao usuário, no prazo legal, todas as informações solicitadas;

VI - orientar o usuário, na impossibilidade de prestação da informação solicitada, sobre o local onde possa obtê-la;

VII - acompanhar os pedidos de informações direcionados à Câmara Municipal através do endereço eletrônico, tratando-os e respondendo-os, no prazo legal;

VIII - informar a Presidência, com urgência, eventual resistência de qualquer unidade administrativa da Câmara Municipal no fornecimento de dados, documentos ou informações necessários à resposta de requerimentos, para as providências necessárias.

Parágrafo único. Para o pleno desempenho de suas atribuições, a Central de Informações deverá:

1. manter intercâmbio permanente com os serviços de protocolo e arquivo;
2. buscar informações junto aos gestores de sistemas informatizados e bases de dados, inclusive de portais e sítios institucionais;
3. atuar de forma integrada com a Ouvidoria Legislativa.

Art. 7º A Central de Informações deverá, sempre que possível, conceder ao requerente o acesso imediato à informação solicitada.

§1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, a Central de Informações deverá prestar a informação requerida no prazo de até 20 (vinte) dias.

§ 2º Não sendo possível prestar a informação, a Central deverá, no mesmo prazo:

I - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido;

II - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§3º O prazo referido no §1º poderá ser prorrogado por 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§4º Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, a Central de Informações poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§5º Quando não for autorizado o acesso, por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 6º A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§7º Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º A Câmara Municipal de Parauapebas deverá dar ampla divulgação do Serviço de Atendimento ao Cidadão e suas respectivas atividades, através de todos os meios de comunicação utilizados pela Casa, observando, em especial:

I - divulgação e orientação completa acerca de sua finalidade e forma de utilização;

II - manutenção de link exclusivo do Serviço de Atendimento ao Cidadão – SAC no sítio da Câmara Municipal de Parauapebas, em local de destaque e com ampla visibilidade;

III – garantia de acesso aos usuários por meio de canais ágeis e eficazes, esclarecendo os meios pelos quais o cidadão poderá formular sua petição (pessoalmente, por e-mail, fax ou correio).

Art. 9º As unidades administrativas que compõem o Serviço de Atendimento ao Cidadão terão acesso às informações, documentos e outros elementos inerentes ao exercício de suas atribuições, tendo poder de requisição das informações e documentos necessários perante qualquer unidade da Câmara Municipal, com prioridade de atendimento, bem como livre ingresso a qualquer de suas unidades administrativas.

Parágrafo único. As unidades da Câmara Municipal de Parauapebas terão prazo de 05 (cinco) dias úteis para atendimento integral às solicitações da Ouvidoria Legislativa e da Central de Informações, sob pena de comunicação à Presidência, para adoção das medidas pertinentes.

Art. 10 A chefia do Serviço de Atendimento ao Cidadão será exercida por servidor efetivo especialmente designado para este fim, em conformidade com a Lei Municipal nº 4.629, de 23 de dezembro de 2015.

Parágrafo único. O servidor designado para coordenar o Serviço de Atendimento ao Cidadão tem, como atribuições, as competências de atuação das unidades administrativas previstas nesta Resolução, no que poderá, se necessário, ser auxiliado por servidores pertencentes ao quadro funcional da Câmara Municipal de Parauapebas, mediante lotação.

Art. 11 A Câmara Municipal de Parauapebas disponibilizará ao Serviço de Atendimento ao Cidadão o apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Parágrafo único. Ao Departamento de Tecnologia da Informação compete providenciar os serviços necessários à implementação do Serviço de Atendimento ao Cidadão no sítio da Câmara Municipal de Parauapebas, bem como treinar os servidores responsáveis pelo seu manuseio, nos termos desta Resolução.

Art. 12 O Serviço de Atendimento ao Cidadão é vinculado diretamente à Presidência da Mesa Diretora.

Art. 13 O posto físico do Serviço de Atendimento ao Cidadão da Câmara Municipal de Parauapebas deverá permanecer aberto ao público, em pleno funcionamento, durante todo o horário de expediente da Casa, nos termos da regulamentação pertinente.

Art. 14 A Presidência da Câmara Municipal baixará, por ato próprio, todos os atos regulamentares necessários ao bom cumprimento desta Resolução.

Parágrafo único. Até que seja editada a regulamentação pertinente, a Câmara Municipal de Parauapebas considerará, para o tratamento das informações, as disposições pertinentes da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação.

Art. 15 As despesas com a execução desta Resolução correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, suplementada, se necessário.

Art. 16 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Parauapebas/PA, 26 de abril de 2016.

IVANALDO BRAZ SILVA SIMPLÍCIO
Presidente