



CONSORCIO DE DESENVOLVIMENTO INTERMUNICIPAL DOS MUNICIPIOS DO TAPAJÓS
AV DR HUGO DE MENDONÇA – AEROPORTO VELHO
ITAITUBA/PA CEP 68.180-005
CNPJ 18.827.060/0001-48 – Telefone (93) 98402-4546

RESOLUÇÃO Nº 12/2022

Regulamenta no âmbito do Consórcio Tapajós, a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de julho de 2017, e define a organização e o funcionamento da Ouvidoria, e dá outras providências.

Vilson Goncalves, Presidente do Consorcio do Tapajós, sediado no Município de Itaituba, Estado do Pará, no uso das atribuições que lhe conferem o Estatuto do Consórcio, faz saber que o conselho aprovou e fica promulgada a seguinte Resolução.

Capítulo I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta resolução regulamenta os procedimentos para participação, proteção e defesa de direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito do Consórcio do Tapajós de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de julho de 2017, a organização e o funcionamento do serviço de ouvidoria.

Art. 2º Para os fins desta resolução, além de disposto no art. 2º da Lei Federal nº. 13.460, de 2017, considera-se:

I – Canal de atendimento: local de atendimento presencial, site oficial, mídias sociais oficiais, telefones, cartas ou qualquer outro meio que permita o usuário fazer solicitação e obter informações e serviços públicos;

II – Solicitação: Pedido para adoção por parte do Conselho dos Prefeitos do Consórcio do Tapajós, sobre assuntos relacionados à sua área de competência;



III - Reclamação: manifestação de descontentamento ou protestos sobre serviço prestados, ação ou emissão da administração, de agente político ou de servidor do consórcio;

IV – Denúncia: Ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação do Consórcio;

V – Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido o atendimento recebido;

VI – Sugestão: apresentação de sugestão ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pelo Consórcio Tapajós;

VII – Certificação de Identidade: Procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitando o disposto na legislação sobre o sigilo e proteção de dados e informações pessoais.

Art. 3º O Consórcio Tapajós disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º Os canais de atendimento deverão utilizar 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 de demanda e as necessidades do usuário.

§ 2º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, o Consórcio Intermunicipal observará as seguintes práticas:

I - Gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;

II – Padronização de procedimento referente à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III – Vedação de recusa de recebimento de requerimento pelos serviços de protocolo, exceto quando um órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 3º Na hipótese referida no inciso III do caput do §2º, os serviços do protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 4º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade que o recebera é incompetente para o exame ou decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou a entidade competente para conhecer do assunto.

§ 5º Quando a remessa referida no § 4º, deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

§ 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas de imediato ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

§ 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

§ 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimento, a comunicação entre o órgão ou a entidade e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

§ 9º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão geral, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedido no País e destinado a fazer prova junto ao Consórcio Intermunicipal.



§10º A apresentação de documento por usuário dos serviços públicos deverá ser feito por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§11º A autenticação de cópia de documento deverá ser feita, por meio de conferência da cópia com o documento original, pelo servidor público à quem o documento deva ser apresentado.

§12º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou entidade considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Capítulo II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4º A carta de serviço do usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Consórcio nos termos do art. 7º da lei federal nº 13.460, de 2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 5º A carta de serviço do usuário deverá conter, no mínimo:

I – Os serviços efetivamente disponibilizados aos usuários;

II- Os requisitos e documentos que deveram ser apresentados para acessar o serviço pretendido, quando necessários;

III – O prazo máximo para a prestação do serviço;

IV – Os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;



V – Os procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário;

VI – Os mecanismos de consulta que poderão ser utilizados pelo usuário para acompanhar o andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Art. 6º A carta de serviços ao usuário ficará disponível no site oficial do Consórcio Tapajós, para consulta e impressão.

Art. 7º Independente da revisão anual, a atualização das informações constante da Carta de Serviço ao Usuário deverá ser solicitada pelo setor responsável pela prestação de cada serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação ali contida.

Capítulo III
DA OUVIDORIA
SEÇÃO I
DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 8º A ouvidoria será exercida pelo ouvidor com a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo art. 13 da lei federal nº 13.460, de 2017, e nesta resolução.

Art. 9º O ouvidor será um servidor publico efetivo, que ingressará mediante concurso público.

2ª versão: O ouvidor será um servidor público temporário, cargo em comissão, designado através do Contrato do Consórcio ratificado pelo Conselho dos Prefeitos.

Art. 10º O ouvidor do Consórcio, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.



CONSORCIO DE DESENVOLVIMENTO INTERMUNICIPAL DOS MUNICIPIOS DO TAPAJÓS
AV DR HUGO DE MENDONÇA – AEROPORTO VELHO
ITAITUBA/PA CEP 68.180-005
CNPJ 18.827.060/0001-48 – Telefone (93) 98402-4546

Art. 11 A ouvidoria deverá dialogar diretamente com os demais setores e servidores do Consórcio, e receberá deste o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo estabelecido no art. 18 desta Resolução.

Art. 12º São objetivos da Ouvidoria:

I - Facilitar e incentivar o acesso dos usuários aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

II - Promover a interlocução efetiva e atuar diretamente na defesa dos direitos do usuário quanto aos serviços públicos prestados pelo Consórcio;

III - Acompanhar as atualizações da carta de serviços ao usuário;

IV- Auxiliar, no que couber, o conselho de usuários;

V- Definir, em conjunto com aos Prefeitos dos Municípios Consorciados, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação do usuário;

VI- Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da carta de Serviços ao usuário;

VII – Organizar, analisar e divulgar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, a fim de subsidiar recomendações e propostas de medidas que visem ao aprimoramento da prestação de serviço público, bem como para corrigir eventuais falhas.

VIII - Propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos ofertados pelo Consorcio Tapajós.



IX - A carta de serviço ao usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações devem ser mantidas visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

SEÇÃO II

DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 13 Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento das manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público e aplicação de sanções previstas no regime jurídico do servidor público.

Art. 14 A manifestação do usuário será dirigida à ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação de que trata o caput deste artigo não conterá exigências que inviabilizem manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que levam o usuário a apresentar manifestação.

§ 3º As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão desconsideradas e arquivadas.

§ 4º A ouvidoria poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação de serviços públicos, bem como auxiliar na identificação e correção de irregularidade, com o respectivo encaminhamento aos setores competentes, sempre que cabível.



§ 5º A manifestação que constituir comunicação de irregularidade será enviada para o presidente do Consórcio para que este determine sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 6º Poderá ainda ser exigida certificação da identidade do usuário quando necessário o acesso à informação pessoal.

Art.15 Recebida a manifestação, a ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

Paragrafo único. Os setores responsáveis deverão devolver a manifestação à ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de vinte dias, contados da data de recebimento do pedido no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 16 Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contando com a data do recebimento do pedido pelo usuário.

§ 1º A solicitação de complementação de informação suspenderá o prazo previsto no art.18º desta resolução, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 2º A falta de complementação da informação pelo usuário requerente no prazo estabelecido no caput deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 17 Após o recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, a ouvidoria procederá ao seguinte encaminhamento:



CONSORCIO DE DESENVOLVIMENTO INTERMUNICIPAL DOS MUNICIPIOS DO TAPAJÓS
AV DR HUGO DE MENDONÇA – AEROPORTO VELHO
ITAITUBA/PA CEP 68.180-005
CNPJ 18.827.060/0001-48 – Telefone (93) 98402-4546

I – Elogio: Será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e a sua chefia imediata, se houver;

II – Reclamação: Será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

III – Sugestão: Será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento e do serviço público, à qual caberá manifestar-se a cerca da possibilidade de adoção de providências sugerida.

IV – Solicitação: Será encaminhada ao setor ou departamento correspondente à realização de prestação de serviço, quando a solicitação não puder ser resolvida pela própria ouvidoria.

V – Denúncia: Sendo hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios, será encaminhada a presidência.

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

Art. 18 A manifestação do usuário deverá ser respondida preferentemente por meio eletrônico, no prazo de trinta dias, contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 19 É vedada a cobrança de qualquer valor referente ao procedimento de ouvidoria, ressalvados os custos para reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.



CONSORCIO DE DESENVOLVIMENTO INTERMUNICIPAL DOS MUNICIPIOS DO TAPAJÓS
AV DR HUGO DE MENDONÇA – AEROPORTO VELHO
ITAITUBA/PA CEP 68.180-005
CNPJ 18.827.060/0001-48 – Telefone (93) 98402-4546

Conselho do Consórcio do Tapajós, Itaituba – PA, 26 de Dezembro de 2022.

PREFEITO DE AVEIRO
PRESIDENTE