

RESOLUÇÃO N° 003, DE 16 DE JUNHO DE 2025

"Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviço público da Câmara municipal de Santa Margarida, e de que trata a Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a ouvidoria do Poder Legislativo."

O presidente da Câmara Municipal de Santa Margarida no uso de suas atribuições legais e regimentais, faz saber que o plenário aprovou e a Mesa Diretora promulgou a Resolução n° 003/25, que se refere a instituição da Ouvidoria do Poder Legislativo, passando a vigorar com a seguinte redação:

CAPITULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1°. Esta Resolução estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara Municipal de Santa Margarida - MG, de que trata a Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria do Poder Legislativo.

Ar. 2°. 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 - **agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - **manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objetivo políticas ou serviços públicos prestado e a conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização de tais serviços;

V - **reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviços públicos;

VI - **denúncia:** comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - **sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de política de política e serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal;

VIII - **elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da administração;

CAPITULO II

DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO

Art. 3º. É criada a ouvidoria do Poder Legislativo, vinculada à Mesa Diretora, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Santa Margarida - MG e ao exercício das suas atividades legislativas,



fiscalizadoras e administrativas, com vistas a avaliação da efetividade e aprimoramento do exercício de suas funções.

Seção I

Das atribuições

Art. 4º. São atribuições da Ouvidoria:

- I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 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 - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- V - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 5º. Compete a Ouvidoria do Poder Legislativo:

- I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;



II - promover políticas de capacitação e treinamento relacionados as atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

III - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos e no exercício das funções legislativas, fiscalizadora e administrativa da Câmara Municipal de Vereadores.

Art. 6º. Com vistas a realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Seção II

Das Manifestações

Art. 7º. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 8º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§1º As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe a Ouvidoria fazer exigências quanto a 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.

§5º A manifestação sobre matéria alheia a competência da Ouvidoria do Poder Legislativo, que for por equívoco protocolizada, será encaminhada imediatamente à ouvidoria do órgão competente e será dada ciência ao seu autor.

Art. 9º. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível na página oficial do Poder Legislativo na internet, www.santamargarida.mg.leg.br;

II - através do número de telefone (31)3875-1199.

III - através do email: ouvidoria@santamargarida.mg.leg.br.

IV - no setor de atendimento presencial localizado no prédio da Câmara Municipal;

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 10. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Resolução.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

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

Art. 11. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- 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. 12. A 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.

§1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria 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 Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser

atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§3º. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passara a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

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

Art. 13. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

§1º. Esgotado o prazo de que trata essa Resolução sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§2º. O órgão competente encaminhará à Ouvidoria do Poder Legislativo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Seção III

Do Relatório de Gestão

Art. 14. A Ouvidoria do Poder Legislativo deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão 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. 15. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pelo Poder Legislativo nas soluções apresentadas.

Art. 16. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado ao Presidente da Câmara Municipal;
- II - disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Legislativo na internet.

Seção IV

Da Organização

Art. 17. A estrutura administrativa da Ouvidoria será composta por 01 (um) vereador nomeado pelo Presidente da Câmara, o qual será denominado "Ouvidor".

Art. 18. O Ouvidor do Poder Legislativo será escolhido entre os vereadores referidos no art. 17 pelo Presidente da Câmara.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 19. O Poder Legislativo divulgará Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 20. A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

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

Art. 21. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada anualmente ou, sempre que houver alteração com relação aos serviços.

Art. 22. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do Poder Legislativo na internet.

CAPÍTULO IV

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. O Poder Legislativo avaliará, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos 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 pelo Legislativo para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 24. A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do Legislativo na internet, incluindo o ranking dos serviços com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPITULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. As autoridades ou servidores da Câmara de Vereadores prestarão colaboração e informações a Ouvidoria do Poder Legislativo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

Art. 26. Esta Resolução será regulamentada no que couber.

Art. 27. As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 28. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Santa Margarida/MG, 16 de Junho de 2025.

NOÉ CELESTINO DOS SANTOS
PRESIDENTE

AMILTON RODRIGUES DE SOUSA
VICE PRESIDENTE

GUILHERME CALDAS OTONI
1º SECRETÁRIO

