



PODER LEGISLATIVO

CÂMARA MUNICIPAL DAS VERTENTES

CASA LOURENÇO PEREIRA DE MENDONÇA

RESOLUÇÃO Nº01/2022

EMENTA: Dispõe sobre a regulamentação da Resolução TC/PE n.º 159/2021 e determina outras providências.

A Mesa Diretora da Câmara Municipal das Vertentes-PE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo **artigo 29, do Regimento Interno da Câmara**, fundamentando-se no **§ 3.º, do artigo 37, da Constituição Federal de 1988 e no artigo 3.º, caput, inciso II, da Lei Federal n.º 13.460/2017**, RESOLVE:

Artigo 1.º- Regular a **criação de ouvidoria** no âmbito desta Casa Legislativa, como forma de garantir os direitos dos usuários de serviços públicos de apresentarem suas manifestações, em conformidade com a Lei Federal n.º 13.460/2017.

Parágrafo único: A ouvidoria será composta de 02 (dois) funcionários da Secretaria Administrativa desta Câmara de Vereadores, os quais serão nomeados através de Portaria.

Artigo 2.º- Para os fins desta Resolução, consideram-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 - **administração pública** – referente a esta Câmara Municipal de Vereadores;

IV - **agente público** - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - **manifestações** - 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.



PODER LEGISLATIVO

CÂMARA MUNICIPAL DAS VERTENTES

CASA LOURENÇO PEREIRA DE MENDONÇA

Artigo 3.º- Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Parágrafo único: Os serviços de atendimento ao usuário poderão ser encaminhados através de telefone, do e-mail oficial desta Casa Legislativa ou por intermédio de atendimento presencial.

Artigo 4.º- Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar **manifestações** perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos nesta Casa Legislativa.

§ 1.º- A manifestação será dirigida à ouvidoria desta Câmara de Vereadores e conterá a identificação do requerente.

§ 2.º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação, bastando à apresentação de carteira de identidade ou carteira nacional de habilitação.

§ 3.º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 4.º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo através de formulário simplificado para a apresentação do requerimento ou da manifestação.

Artigo 5.º- Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

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

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

Artigo 6.º- A ouvidoria desta Casa Legislativa terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:



PODER LEGISLATIVO

CÂMARA MUNICIPAL DAS VERTENTES

CASA LOURENÇO PEREIRA DE MENDONÇA

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI- receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Artigo 7.º- Com vistas à realização de seus objetivos, esta ouvidoria deverá:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II- elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Artigo 8.º O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 7.º deverá indicar, ao menos:

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:



PODER LEGISLATIVO

CÂMARA MUNICIPAL DAS VERTENTES

CASA LOURENÇO PEREIRA DE MENDONÇA

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Artigo 9.º- A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Artigo 10- Esta Casa Legislativa irá avaliar 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; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Artigo 11- Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Artigo 12- Revogam-se as disposições de lei em contrário.

Vertentes-PE, 08 de junho de 2022.

Elba Neide Leal Ferreira de Araújo
Presidente da Mesa

Éder Pereira de Moura
Vice Presidente

José Ivanildo Cabral de Souza
1.º Secretário

Paulo Roberto Siqueira dos Santos
2.º Secretário