



## RESOLUÇÃO Nº 04/2019.

Regulamenta, no âmbito da Câmara de Vereadores de Tunápolis, SC, a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a operacionalização da Carta de Serviços, define a organização e o funcionamento da ouvidoria legislativa, e dá outras providências.

GILBERTO LUNKES, Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de Tunápolis, Santa Catarina no uso de suas atribuições, faz saber a todos, que o Plenário aprovou e ele Promulga a seguinte Resolução.

### Capítulo I

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito da Câmara Municipal de Tunápolis, SC, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a organização e o funcionamento do serviço de Ouvidoria Legislativa.

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

I - canal de atendimento: local de atendimento presencial, site oficial, mídias sociais oficiais, telefones, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

II - solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Câmara de Vereadores de Tunápolis, SC, sobre assuntos relacionados à sua área de competência;

III - reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado, ação ou omissão da administração, de agente político ou de servidor da Casa Legislativa;

IV - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara de Vereadores;

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

VI - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;



VII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais.

Art. 3º A Câmara de Vereadores de Tunápolis, SC 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 da demanda e as necessidades do usuário.

§ 2º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, o Poder Legislativo Municipal observará as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo.

§ 3º Na hipótese referida no inciso III do § 2º, os serviços de 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 a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Municipal 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.

## Capítulo II

### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo, nos termos do art. 7.º 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 Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

I - Endereço, horário de atendimento e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;



- II – Funções Legislativas;
- II – Composição da Mesa Diretora;
- III - Atividade legislativa: sessões ordinárias, extraordinárias, solenes, especiais, comissões, calendário de reuniões, recessos;
- IV - Organização administrativa: organograma;
- V – Formas de contato;
- VI – Informação sobre despesas: transparência, acesso à informação;
- VII – Informações e certidões;
- VIII - ao prazo para a prestação do serviço;
- IX - Participação Popular, Tribuna Livre, Participação Cidadã;
- X - Outros serviços: cessão de uso do ambiente, certidão de utilidade pública.

Art. 6º A Carta de Serviços poderá ser alterada a qualquer tempo, à critério da Mesa Diretora, sendo obrigatória a sua revisão anualmente, a partir do ano de 2020.

Art. 7º Independente da revisão anual, a atualização das informações constantes da Carta de Serviços 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 LEGISLATIVA

##### SEÇÃO I

##### DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 8º A Ouvidoria Legislativa será exercida pelo(a) servidor(a) responsável pela Secretaria da Câmara, enquanto não houver designação específica para servidor(a) atuar na função de Ouvidor Legislativo, com a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e nesta Resolução.

Art. 9º A Ouvidoria Legislativa deverá dialogar diretamente com os demais setores da Câmara de Vereadores de Tunápolis, SC, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo estabelecido no art. 16 desta Resolução.

Art. 10. São objetivos da Ouvidoria Legislativa:

- I - facilitar e incentivar o acesso do usuário 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 Poder Legislativo;
- III - acompanhar as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário;
- IV - auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;
- V - definir, em conjunto com a Mesa Diretora da Câmara, 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 a finalidade de avaliar os serviços públicos 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 serviços públicos, bem como para corrigir eventuais falhas;
- VIII - propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos ofertados pelo Poder Legislativo.
- IX - A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

## SEÇÃO II

### DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 11. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público e aplicação de sanções previstas no Estatuto do Servidor Público.

Art. 12. A manifestação do usuário será dirigida à Ouvidoria Legislativa e conterá a identificação do requerente.

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

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

§ 3º As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão tratadas como informações e não obrigarão resposta conclusiva.



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

§ 5º A manifestação que constituir comunicação de irregularidade será enviada ao Presidente do Legislativo 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. 13. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

Parágrafo único. Os setores responsáveis deverão devolver a manifestação à Ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data de recebimento do pedido no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 14. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Legislativa solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data do recebimento do pedido pelo usuário.

§ 1º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 16 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. 15. Após recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá ao seguinte encaminhamento:

I - elogio: será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

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 ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida;



IV - solicitação: será encaminhada ao setor ou departamento correspondente à realização da prestação do serviço, quando a solicitação não puder ser resolvida pela própria Ouvidoria Legislativa;

V - denúncia: sendo hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios, será encaminhada à Presidência da Mesa Diretora.

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

Art. 16. 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. 17. É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo único. A cobrança de que trata o caput deste artigo será dispensada quando o usuário comprovar carência financeira, por meio de documentos oficiais ou declaração própria, apresentados até a retirada ou envio do material.

Art. 18. A Ouvidoria Legislativa e os setores envolvidos na manifestação assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

#### Capítulo IV

#### DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 19. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique; ao Poder Legislativo Municipal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto nesta resolução.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria da Câmara.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º deste artigo.

Art. 20. Do formulário Simplifique! deverá constar:



- I - a identificação do solicitante;
- II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- IV - a descrição dos atos ou fatos; e
- V - facultativamente, a proposta de melhoria.

#### Capítulo V

#### DA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 21. Os serviços prestados pelo Poder Legislativo serão avaliados periodicamente, no mínimo a cada ano, por pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Parágrafo único. O relatório contendo o resultado da avaliação, os comentários e as providências adotadas pelos setores competentes quanto ao aprimoramento na prestação dos serviços será publicado na página oficial da internet, no mês subsequente ao da conclusão do levantamento.

Art. 22 A avaliação de que trata o artigo anterior deverá conter, no mínimo, dados sobre a qualidade do atendimento prestado ao usuário, a eficácia dos meios utilizados para a prestação dos serviços, o cumprimento de prazos e o nível de satisfação.

#### Capítulo VI

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. A Mesa Diretoria editará normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se necessário.

Art. 24. As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 25. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara de Vereadores de Tunápolis, SC, 19 de novembro de 2019.

GILBERTO LUNKES  
Presidente

ALOÍSIO LEHMEN  
Vice-Presidente

INÁCIO THOMAS  
1º Secretário

GUSTAVO LAWISCH  
2º Secretário