



## PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

### CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOM RETIRO Estado de Santa Catarina

---

#### RESOLUÇÃO ADMINISTRATIVA Nº 021/19

**Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, instituindo o Sistema de Ouvidoria da Câmara Municipal de Bom Retiro, e dá outras providências.**

*VERGÍNIO MORETTI, Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de Bom Retiro, no uso de suas atribuições legais de acordo com o Artigo 235 da Resolução Administrativa nº 003/93 (Regimento Interno)*

#### **RESOLVE:**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Esta Resolução Administrativa regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, instituindo o Sistema de Ouvidoria em sua estrutura interna.

Art. 2º. Para fins do disposto nesta Resolução Administrativa, considera-se:

- I - Agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- II - Ouvidoria - instância de controle e participação social responsável pelo tratamento de denúncias, elogios, reclamações, solicitações de providências, sugestões e demais pronunciamentos de usuários relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime pelo Poder Legislativo do Município de Bom Retiro, com vistas ao aprimoramento da gestão pública;
- III - Usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público prestado pelo Poder Legislativo do Município de Bom Retiro;
- VI - Serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida pelo Poder Legislativo do Município de Bom Retiro;

V - Manifestação - denúncia, elogio, reclamação, solicitação de providência, sugestão e demais pronunciamentos de usuários, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro, na prestação e na fiscalização de tais serviços;

VI - Denúncia - comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - Elogio - demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro;

VIII - Reclamação - demonstração de insatisfação relativa a serviço público oferecido ou atendimento recebido do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro;

IX - Solicitação de providência - pedido para adoção de providência por parte do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro;

X - Sugestão - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Poder Legislativo do Município de Bom Retiro.

## **CAPÍTULO II**

### **DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO DO MUNICÍPIO DE BOM RETIRO**

Art. 3º. Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas em sua estrutura interna, com vistas à ampla participação popular, por meio de manifestações de usuários relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime no âmbito de sua estrutura interna, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 4º. São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro:

I - Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos;

II - Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos;

III - Qualificar as expectativas dos cidadãos de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Poder Legislativo do Município de Bom Retiro possa utilizá-las como oportunidades de melhoria na gestão;

IV - Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos;

V - Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação social, emitindo relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

## **SEÇÃO I DAS COMPETÊNCIAS**

Art. 5º. Compete à ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro:

I - promover a participação do usuário na administração pública do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro, 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 norteadores da administração pública;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações de usuário de serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo do Município de Bom Retiro, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão da demanda;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Poder Legislativo do Município de Bom Retiro, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- VIII - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo do Município de Bom Retiro;
- IX - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações recebidas por meio das manifestações dos usuários, e seus encaminhamentos, para, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo do Município de Bom Retiro;
- X - emitir e dar ampla divulgação à Carta de Serviços aos Usuários, atualizando-a periodicamente.

Art. 6º. O relatório de gestão de que trata o inciso IX do art. 5º 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 do Município de Bom Retiro nas soluções apresentadas.

Parágrafo Único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro, a que pertence a unidade de ouvidoria;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 7º. A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o inciso X do art. 5º tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações 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.

§ 2º Além das informações descritas no § 1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do Poder legislativo Municipal.

## **SEÇÃO II**

### **DAS MANIFESTAÇÕES DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 8º. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante o Poder Legislativo do Município de Bom Retiro acerca da prestação de serviços públicos deste.

Art. 9º. A manifestação será dirigida ao setor de ouvidoria o Poder Legislativo do Município de Bom Retiro.

§ 1º As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de página eletrônica da Câmara Municipal de Bom Retiro, ou por telefone, ou por correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico ou por telefone, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata na página eletrônica.

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

§ 4º A Câmara Municipal deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

Art. 10. A unidade que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 11. A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.



§ 1º Recebida a manifestação, a unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 12. O elogio recebido pela unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 13. A reclamação recebida pela unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 14. A sugestão recebida pela unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro 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.

Art. 15. A denúncia recebida pela unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Bom Retiro será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam o Poder Legislativo do Município de Bom Retiro a chegar a tais elementos.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 11.

Art. 16. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução Administrativa, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 17. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando à sua efetiva Resolução Administrativa.

Parágrafo Único. A efetiva Resolução Administrativa 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;

V - ciência ao usuário.



### **CAPÍTULO III**

#### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 18. A Câmara Municipal de Bom Retiro garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - acesso por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - serviço de atendimento presencial, na sede do Poder, que será realizado de segunda a sexta-feira, das 09:00 às 12:00 horas e das 13:30 às 17:00 horas.

III - serviço de atendimento por telefone.

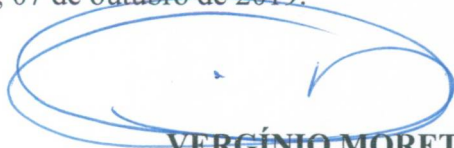
Parágrafo Único. Para garantir a efetividade de suas atribuições, a Ouvidoria poderá condicionar o seguimento da solicitação à apresentação de documentos.

Art. 19. A designação do ouvidor dar-se-á por Ato da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Bom Retiro.

Art. 20. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 21. Esta Resolução Administrativa entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, 07 de outubro de 2019.



**VERGÍNIO MORETTI**  
residente