PROJETO DE RESOLUÇÃO SUBSTITUTIVO Nº 002/2025

RECEBIDO EM:
10 / 03 / 2025, às 15 : 47 h.
Laura Alice Santiago
CÂMARA MUNICIPAL DE CAPITÓLIO

"REGULAMENTA NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAPITÓLIO O SISTEMA DA OUVIDORIA LEGISLATIVA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS".

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Capitólio-MG, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 12, inciso IX, do Regimento Interno, propõe a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica criada, na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Capitólio, vinculada à Controladoria Interna, a Ouvidoria Legislativa, com a finalidade de receber reclamações, denúncias, elogios, sugestões, solicitações e identificações da população local sobre as políticas e os serviços públicos municipais.

Parágrafo único: A Câmara Municipal de Capitólio assegurará ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública, bem como, a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I. **Ouvidoria Legislativa:** instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II. **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III. **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV. **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V. **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI. **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII. **Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII. **Decisão administrativa final:** ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX. **Serviços públicos:** atividades exercidas pela administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

X. **Política pública:** conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II
DO SISTEMA E DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

Seção I
Do Sistema de Ouvidoria Legislativa

Art. 3º. São objetivos do Sistema de Ouvidoria Legislativa:

I. articular as atividades da Ouvidoria Legislativa;

II. garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III. garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

IV. garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;

V. monitorar e avaliar a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7° da Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como, a adequação dos serviços aos parâmetros de qualidade nela fixados, e

VI. promover a articulação e a atuação coordenada da ouvidoria com as ouvidorias dos governos, federais, estaduais e Poder Executivo Municipal, dos conselhos profissionais, dos serviços sociais autônomos, bem como, demais Poderes, entre outros.

Art. 4º. Integram o Sistema de Ouvidoria Legislativa:

I. O Ouvidor, e se necessários auxiliares.

Seção II
Das competências

Art. 5º. Compete ao Ouvidor:

I. promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços púbicos, nos termos da Lei federal nº 13.460/2017;

II. receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III. exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere esta Resolução, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços públicos;

IV. processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei 13.460/2017;

V. monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do Poder, órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI. exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII. produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como, propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII. atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX. exercer ações de mediação e conciliação, bem como, outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e o Poder Legislativo e órgãos da Câmara Municipal, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Art. 6º. Compete, ainda, à Ouvidoria Legislativa, sem prejuízo das atribuições específicas dos demais órgãos do Legislativo:

I. programar, coordenar, organizar, dirigir e orientar as atividades de recebimento de reclamações individuais ou coletivas que apontem eventuais ocorrências de irregularidades em órgãos públicos municipais, bem como de críticas, elogios e sugestões;

II. receber reclamações ou representações sobre:

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) ilegalidade ou abuso de poder;

c) mau funcionamento dos serviços públicos.

III. propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

IV. indicar ações preventivas com a finalidade de melhorar procedimentos e normas, buscando evitar a ocorrência de falhas, ineficiência e ineficácia dos serviços públicos;

V. propor, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento;

VI. responder os cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara sobre os procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;

VII. tomar conhecimento de matérias jornalísticas divulgadas pelos meios de comunicação referentes ao funcionamento da Câmara Municipal;

VIII. verificar ou fazer levantar a autenticidade de documentos;

IX. encaminhar às respectivas áreas os relatórios relativos aos exames realizados, contendo os resultados, as recomendações e as conclusões pertinentes;

X. solicitar aos órgãos públicos municipais informações sobre as providências adotadas em função das orientações e recomendações efetuadas pela Ouvidoria;

XI. propor à Mesa Diretora providências que entender necessárias ao aperfeiçoamento institucional do Poder Legislativo;

XII. fornecer informações de interesse público quanto à tramitação de procedimentos internos, mediante requisição oficial;

XIII. desempenhar outras atividades que lhe forem atribuídas pelo Presidente da Casa, no âmbito de sua competência;

XIV. elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações.

CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Art. 7º. A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo, nos termos do artigo 7º da lei federal nº 13.460/2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 8º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

I. os serviços efetivamente disponibilizados ao usuário;

II. os requisitos e documentos que deverão 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;

VII. o endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pela Câmara Municipal de Capitólio;

VIII. as informações quanto à realização das sessões legislativas e audiências públicas, indicando:

a) os tipos e fases das sessões;

b) os períodos e horários em que se realizam;

c) as formas de participação popular; e

d) os meios disponíveis para acompanhamento.

IX. o papel institucional do Vereador, suas atribuições e como contatá-los;

X. informações sobre contato de todos os setores e departamentos da Câmara.

Art. 9º. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Capitólio, para consulta e impressão.

Art. 10. 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 IV
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I
Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 11. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º. São vedadas à ouvidoria legislativa impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

§4º. Os procedimentos de ouvidoria de que trata esta norma são gratuitos, sendo vedada a cobrança de quaisquer valores ao usuário.

Art. 12. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do Serviço de Informação ao Cidadão virtual (e-SIC).

§1º. A ouvidoria legislativa assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *"caput"* esteja disponível na página principal do Portal da Câmara Municipal na rede mundial de computadores.

§2º. Sempre que recebida em meio físico, o órgão deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *"caput"*.

§3º. A Ouvidoria Legislativa que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 13. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Capitólio deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º. Os prazos indicados no *"caput"* poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Legislativa deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§3º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Legislativa deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações no prazo de até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação.

§4º. O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§5º. O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *"caput"* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§6º. A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 20 (vinte) dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 7º. A Ouvidoria Legislativa poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 5 (cinco) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

§8º. A ausência de resposta e/ou o descumprimento dos prazos estipulados nesta Resolução configuram-se como infrações administrativas, que deverão ser apenadas, no mínimo, com suspensão, aplicando-se, no que couber, as condutas ilícitas e sanções previstas no artigo 32 da Lei federal nº 12.527/2011, podendo o agente público responder, inclusive, por improbidade administrativa.

Art. 14. A Ouvidoria Legislativa assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da lei federal nº 12.527/2011.

Parágrafo único: A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos denunciantes que serão documentados em autos apartados, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no *"caput"*.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 15. O **elogio** recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como, às chefias imediatas destes.

Parágrafo único: A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 16. A **reclamação** recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único: A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 17. A **sugestão** recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Parágrafo único: Caso seja possível a adoção da medida sugerida, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como, dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 18. A Ouvidoria Legislativa poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como, auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º. As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º. As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III
Das denúncias

Art. 19. A **denúncia** recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

Parágrafo Único: No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. A Ouvidoria deverá elaborar e encaminhar à Presidência da Mesa Diretora da Câmara de Vereadores, relatório anual referente às reclamações, críticas apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como seus encaminhamentos e resultados.

§1º. 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; e

IV. as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§2º. Deverá a Ouvidoria Legislativa manter o arquivo das reclamações e solicitações, de forma a atender com eficiência ao que é da atribuição da Câmara de Vereadores.

Art. 21. A Mesa Diretora da Câmara Municipal assegurará à Ouvidoria Legislativa apoio físico e administrativo necessário ao desempenho de suas atividades.

Parágrafo Único: A Mesa da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas relacionadas à Ouvidoria, por meio de Resolução.

Art. 22. Nos casos omissos, aplicar-se-á, no que couber, subsidiariamente, a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como o regimento interno da Câmara Municipal de Capitólio.

Art. 23. A Ouvidoria Legislativa Municipal, no desempenho de suas atribuições, poderá realizar audiências públicas.

Art. 24. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Capitólio, 06 de março de 2025.

DALMIR RODRIGUES
Vereador/Presidente

JOSÉ SIRLEI ÁVILA
Vereador/2º Vice-Presidente

JOÃO GETÚLIO MARTINS
Vereador/Vice-Presidente

GABRIEL SANSONI DA MATA
Vereador/1º Secretário

LOGAN SOUZA SANTOS
Vereador/2º Secretário