



CÂMARA MUNICIPAL DE BONFIM – MG

Tele.: (31) 3576-1751

RESOLUÇÃO N° 018 DE 2025

REGULAMENTA A LEI N. 13.460/2017 E DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA; CRIA A FUNÇÃO DE OUVIDOR NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE BONFIM/MG E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de Bonfim, Estado de Minas Gerais, faz saber a todos os habitantes deste Município que promulga a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução institui a Ouvidoria Legislativa e regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Bonfim, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Parágrafo único. A Câmara Municipal de Bonfim 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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º 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 - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;



CÂMARA MUNICIPAL DE BONFIM – MG

Tele.: (31) 3576-1751

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, 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.

Art. 3º O Presidente da Mesa Diretora designará um servidor público do Poder Legislativo para exercer a função de Ouvidor.

CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA

Art. 4º Compete ao Ouvidor:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei n. 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 público;

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 art. 7º da Lei 13.460, de 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;



CÂMARA MUNICIPAL DE BONFIM – MG

Tele.: (31) 3576-1751

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;

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 Municipal, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

IV - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460/2017, que será encaminhado ao Presidente da Câmara Municipal de Bonfim e disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO III DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 5º. A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo, nos termos do art. 7º, da Lei n. 13.460/2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 6º 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 Bonfim;



CÂMARA MUNICIPAL DE BONFIM – MG

Tele.: (31) 3576-1751

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;
- 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. 7º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Bonfim, para consulta e impressão.

Art. 8º 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. 9º 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 a informação pessoal própria ou de terceiros.

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





CÂMARA MUNICIPAL DE BONFIM – MG

Tele.: (31) 3576-1751

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

Art. 10 As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, através do site oficial da Câmara Municipal de Bonfim.

§1º O órgão poderá manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados a base de dados mantida pelo Órgão.

§ 2º A ouvidoria pública 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.

§ 3º 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.

§ 4º A ouvidoria pública que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 11 A ouvidoria pública da Câmara Municipal de Bonfim 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 à manifestação, a ouvidoria pública 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 pública 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.





CÂMARA MUNICIPAL DE BONFIM – MG

Tele.: (31) 3576-1751

§ 7º A ouvidoria 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 art. 32 da Lei n. 12.527/2011, podendo o agente público responder, inclusive, por improbidade administrativa.

Art. 12 A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 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. 13 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 científicação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 14 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. 15 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE BONFIM – MG

Tele.: (31) 3576-1751

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 medida.

Art. 16 A ouvidoria 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. 17 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 DA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18 Os serviços prestados pelo Poder Legislativo serão avaliados periodicamente, no mínimo a cada ano, por pesquisa de satisfação realizada ou por outro meio que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

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.



CÂMARA MUNICIPAL DE BONFIM – MG

Tele.: (31) 3576-1751

Art. 19 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.

Art. 20 Ficam revogadas todas as disposições em contrário.

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

Plenário da Câmara Municipal de Bonfim, 30 de maio de 2025

ALEX PARREIRAS Assinado de forma digital
RODRIGUES:125 Dados: 2025.05.30 11:05:12
08245674 -03'00'

Alex Parreiras Rodrigues
Presidente

