

## FEDERAÇÃO DAS CÂMARAS MUNICIPAIS DO RIO GRANDE DO NORTE - FECAMRN

### RESOLUÇÃO DE N.º 004, DE 03 DE AGOSTO DE 2023.

RESOLUÇÃO DE N.º 004, DE 03 DE AGOSTO DE 2023.  
Dispõe sobre o procedimento de apuração de índices de acumulação de cargos, funções e empregos públicos dos servidores da Câmara Municipal de Olho d'Água do Borges e dá outras providências.

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Olho d'Água dos Borges, Estado do Rio Grande do Norte, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o Regimento Interno, resolve:

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Esta Resolução dispõe sobre a apuração preliminar dos casos de acumulação remunerada de cargos, funções e empregos públicos, no âmbito da Câmara Municipal de Olho d'Água do Borges, com o exame da correspondente licitude à luz dos incisos XVI, XVII e §10, do artigo 37, da Constituição da República.

#### CAPÍTULO II DISPOSIÇÕES GERAIS

##### Seção I Da acumulação de Cargos, Funções e Empregos Públicos

Art. 2º É vedada a acumulação remunerada de cargos, funções e empregos públicos, na Câmara Municipal de Olho d'Água do Borges, exceto quando houver compatibilidade de horários:

- I - a de dois cargos de professor;
  - II - a de um cargo de professor com outro técnico ou científico;
  - III - a de dois cargos ou empregos privativos de profissionais de saúde, com profissões regulamentadas.
- Parágrafo único. Os benefícios previdenciários decorrentes do Regime Geral de Previdência Social - RGPS não serão considerados para fins de acumulação de cargos públicos.
- Art. 3º Para efeito desta Resolução, entendem-se por:
- I - Cargo de Professor: aquele cujo conteúdo ocupacional corresponde a atividades estritamente docentes, compreendendo a programação, a preparação e a ministração de aulas e a regular verificação do aprendizado, bem como as de direção de unidade escolar e as de coordenação e assessoramento pedagógico;
  - II - Cargo Técnico: aquele que requer conhecimento específico na área de atuação do profissional, com habilitação específica de grau universitário ou profissionalizante de 2º grau; é aquele que exige da pessoa um conjunto de atribuições ligadas ao conhecimento específico de uma área do saber;
  - III - Cargo Científico: aquele cuja execução tem por finalidade a investigação coordenada e sistematizada de fatos, predominantemente de especulação, visando a ampliar o conhecimento humano.

§ 1º A simples denominação atribuída ao cargo é insuficiente para caracterizá-lo como técnico ou científico.  
§ 2º A qualificação profissional do servidor, desde que não diretamente relacionada à natureza do cargo, função ou emprego efetivamente exercido, não será considerada para fins de verificação da licitude de acumulação.  
§ 3º Serão considerados cargos ou empregos de profissionais da saúde aqueles cujas atribuições estão voltadas exclusivamente para a área de saúde.

##### Seção II Da Compatibilidade de Horário

Art. 4º A compatibilidade de horário consiste na absoluta conciliação entre horários de trabalho decorrentes de mais de um vínculo funcional e exigido do servidor em razão das necessidades de serviço, considerados os intervalos indispensáveis à locomoção, às refeições e ao repouso.

Parágrafo único. Em se tratando de cargo de Professor, a compatibilidade horária observará as peculiaridades próprias de suas atribuições.

Art. 5º Consideram-se incompatíveis os horários de trabalho pertinentes a mais de um cargo, função ou emprego, quando por um deles se encontra o servidor convocado à prestação de serviços em regime de tempo integral com dedicação exclusiva.

Parágrafo único. Na hipótese deste artigo, a convocação será admissível desde que o servidor se afaste de um dos cargos permanentes, nos casos autorizados por lei, enquanto estiver subordinado ao regime especial.

#### CAPÍTULO III DA COMISSÃO DE ACUMULAÇÃO DE CARGOS

##### Seção I Da Constituição, das Competências e das Finalidades

Art. 6º A Comissão de Acumulação de Cargos - CAC é órgão de deliberação coletiva, de natureza especial, incumbida de examinar a licitude ou a ilicitude das acumulações de cargos, funções e empregos públicos, no âmbito da Câmara Municipal de Olho d'Água do Borges, na forma da Constituição Federal.

Art. 7º A Comissão será composta por 3 (três) membros indicados pela Mesa, escolhidos dentre os servidores do Poder Legislativo, devendo ser composta por, no mínimo, 2/3 (dois terços) de servidores efetivos.

Art. 8º Compõem a Comissão de Acumulação de Cargos:

- I - um Presidente;
- II - um Secretário;
- III - um membro.

Art. 9º O Presidente da Comissão e seu substituto nas faltas e impedimentos serão designados pela Mesa.

Art. 10. À Comissão Permanente de Acumulação de Cargos compete:

- I - executar estudos objetivando a implantação de mecanismos preventivos de controle da acumulação ilícita de cargos;
- II - manter intercâmbio com os órgãos dos outros Poderes, sejam da Administração Pública Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional da União, dos Estados e dos Municípios, objetivando o cruzamento de informações dos respectivos bancos de dados, a fim de identificar possíveis acumulações irregulares;
- III - encaminhar à Mesa os processos administrativos que concluem pelos índices de acumulação irregular;
- IV - emitir parecer opinativo em todos os casos de índices de acumulação remunerada de cargos, funções, empregos ou proventos de inatividade originada de processos constituídos de declarações ou consultas do serviço público;
- V - apreciar os processos que tratam de acumulação remunerada inicialmente reconhecida como irregular, que lhe forem encaminhados pelo Setor de Pessoal;
- VI - fornecer informações, quando solicitada, sobre o andamento de processos de sua competência.

Parágrafo único. Além das atribuições elencadas neste artigo, compete ainda à Comissão indicada no caput a execução de outras ações e atividades concernentes à sua natureza e determinadas pela Mesa.

Art. 11. As atividades de apoio administrativo realizadas sob a supervisão do Presidente e inteiramente subordinadas a ele serão coordenadas por um Secretário, a quem incumbem atender às solicitações dos Relatores no tocante à instrução processual, acompanhando e executando as medidas determinadas pelo colegiado.

Art. 12. É obrigação de toda autoridade administrativa que tiver conhecimento de acumulação proibida, denunciá-la à Comissão de Acumulação de Cargos - CAC.

##### Seção II Do Funcionamento

Art. 13. O funcionamento da Comissão será regido pelas normas estabelecidas nesta Resolução, respeitando-se o que preconizam a Lei Complementar Estadual nº 122, de 1994 (RJU- RN) e a Lei Complementar Estadual nº 003, de 2005 (PAdm.), assim como deverá ser aplicada, o Regime Jurídico Municipal.

Parágrafo único. A Comissão reunir-se-á quando convocada por seu Presidente ou por 1/3 (um terço) de seus membros.

#### Seção III Do Procedimento

Art. 14. Os processos de acúmulo de cargos serão inicialmente autuados pelo Setor de pessoal, submetidos à Comissão de Acumulação de Cargos - CAC e deverão ser iniciados, sobretudo, nos seguintes casos:

- I - declaração positiva de acumulação de cargos, empregos ou funções, apresentada pelo interessado, no ato de posse ou no requerimento de aposentadoria;
- II - por representação, formulada por autoridade administrativa ou qualquer servidor, face à situação concreta de acumulação de cargos; e
- III - por iniciativa da própria Comissão ou por um de seus membros, à vista do exame de dados gerais fornecidos pela Administração Municipal ou recebimento de denúncia anônima.

Art. 15. A declaração do interessado será obrigatoriamente apresentada:

- I - por ocasião da posse em cargos públicos ou funções no Poder Legislativo;
- II - quando da celebração de contrato de trabalho com qualquer órgão da Administração Estadual e/ou Municipal;
- III - após o requerimento do pedido voluntário de aposentadoria; e
- IV - atendendo à convocação geral feita e publicada pela Mesa.

Art. 16. Autuado e recebido o processo pela Comissão, caberá ao seu Presidente, no prazo de 05 (cinco) dias úteis, efetuar a distribuição ao Relator, podendo ainda avocar a relatoria.

Art. 17. Após a análise dos documentos acostados ao processo administrativo pela COGEP, a Comissão poderá sugerir à Mesa o arquivamento, caso não sejam constatados índices de acumulação irregular, ou, caso contrário, deverá a Comissão notificar o servidor interessado por meio eletrônico (e-mail ou aplicativo de mensagens instantâneas), por Notificação com Aviso de Recebimento (AR), por meio da chefia imediata ou, ainda, pessoalmente para oferecimento de manifestação preliminar, no prazo de 10 (dez) dias úteis, em observância ao contraditório e à ampla defesa.

§ 1º Feita a notificação, será certificado nos autos, sempre que possível, o endereço residencial ou comercial, telefones e correio eletrônico constantes na ficha funcional do servidor, o qual deverá mantê-los atualizados, e assim como a data de expedição e o meio utilizado.

§ 2º Caso a notificação ocorra por meio da chefia imediata, esta deverá devolver o documento de notificação prévia assinado pelo servidor interessado no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

§ 3º Caso o servidor esteja ausente do local de trabalho por motivos legais, informado pela chefia imediata, será suficiente para a concretização da notificação a certificação, pelo chefe, de realização de contato (telefônico, eletrônico ou por aplicativo de mensagens instantâneas) com o servidor, com a comprovação do envio dos documentos anexados a notificação, no prazo de 5 (cinco) dias úteis.

§ 4º Achando-se o servidor em lugar incerto e não sabido, sua notificação será realizada por edital, publicado no Diário Oficial Eletrônico das Câmaras do Rio Grande do Norte - FECAM, para apresentação da manifestação preliminar no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da publicação do edital.

§ 5º Na hipótese do parágrafo anterior, a Comissão comunicará o fato à autoridade competente para conhecimento e adoção das providências cabíveis quanto à investigação de possível inassiduidade habitual ou abandono de cargo pelo servidor.

§ 6º O disposto neste artigo se aplica a todos os atos processuais de comunicação com o servidor, sobretudo as intimações para juntada de documentos e demais diligências.

§ 7º No prazo previsto do caput, será facultado ao servidor notificado o direito de opção.

§ 8º Caso a facilidade do parágrafo anterior seja exercida pelo servidor notificado, os autos serão remetidos à Mesa para as providências cabíveis.

§ 9º A devolução do AR assinado pelo notificado ou por quem tiver assumido a responsabilidade de entregar-lhe a notificação (porteiro, secretário, etc.) atestará a notificação para fins de certificação pela Comissão.

Art. 18. A Comissão poderá propor diligências junto a órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta, bem como ao próprio servidor interessado, as informações e os documentos necessários à instrução dos processos que lhe cabem, os quais deverão ser encaminhados em até 10 (dez) dias úteis após a ciência da requisição, sob pena de serem adotadas as medidas cabíveis.

Art. 19. Encerrado o saneamento e a organização do processo, o Relator emitirá, no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da distribuição feita pelo Presidente, prorrogável, a seu pedido, pela metade do prazo, Voto Opinitivo, indicando a ocorrência ou não de índices de acumulação ilícita, e solicitará pauta para que seu opinamento seja submetido à deliberação da Comissão, que a fará no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, por meio do Parecer Opinitivo, assinado por todos os membros presentes na reunião.

§ 1º Em caso de empate nas deliberações, desempatará o Presidente.

§ 2º Considerada lícita a acumulação pela Comissão, os autos serão encaminhados à Mesa, com sugestão de arquivamento, para ciência e demais providências.

§ 3º Uma vez apontados índices de acumulação ilícita de cargos, funções e empregos públicos, no âmbito da Câmara Municipal de Olho d'Água do Borges, à luz dos incisos XVI, XVII e § 10, do artigo 37, da Constituição da República, a Comissão encaminhará o processo administrativo à Mesa para as providências cabíveis.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

JESSICA QUEIROGA  
Presidente

MARIA FRANCISCA  
1ª Secretária

ABEL VILMAR  
Vice-Presidente

PEDRO CHAVES  
2º Secretário



## FEDERAÇÃO DAS CÂMARAS MUNICIPAIS DO RIO GRANDE DO NORTE - FECAMRN

RESOLUÇÃO Nº 005, DE 03 DE AGOSTO DE 2023.

"Institui a Ouvidoria do Legislativo da Câmara Municipal de Olho d'Água do Borges/RN e dá outras providências".

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE OLHO D'ÁGUA DO BORGES, ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, no uso de suas atribuições legais e regimentais, CAPTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- Art. 1º. Regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, 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 - 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 - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
  - IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticos ou serviços públicos prestados a e contra de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
  - V - reclamação: demonstração de insatisfação com o serviço público;
  - VI - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;
  - VII - sugestão: proposta de melhoria ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Poder Legislativo;
  - VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
  - IX - solicitação: requerimento de acesso ou providência por parte da Administração.

### CAPTULO II DA OUVIDORIA DO LEGISLATIVO

Art. 3º. A Ouvidoria do Legislativo é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos do Poder Legislativo na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do art. 17 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 4º. A Ouvidoria do Legislativo da Câmara Municipal de Olho d'Água do Borges tem as seguintes atribuições:

- I - receber e apurar denúncias, reclamações, sugestões, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ímproos, omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Poder Legislativo ou agentes públicos;
- II - dirimir, junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo.

- III - emitir respostas concisas das unidades a respeito das manifestações e atos encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, procedendo, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciante;
- V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de sua petição, encaminhando-o caso em que não houver a ser deferido;
- VI - elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e análise da qualidade dos serviços prestados;
- VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Presidente;
- VIII - realizar os apurativos de cursos, seminários, eventos, debates, pesquisas e treinamentos que tratam sobre temas da Ouvidoria do Legislativo;
- IX - comunicar ao órgão da administração competente para a apuração de todo e qualquer ato ilícito no patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- X - requisitar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, impessoalidade, transparência e cortesia;
- XII - garantir respostas concisas aos usuários;
- XIII - promover a adoção de medidas e comunicação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Não se dá objeto de apreciação, por parte do Poder Legislativo, as questões pendentes de decisão judicial.

### Art. 5.ª Compete à Ouvidoria do Legislativo:

- I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao curso de exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
  - II - monitorar a atuação das unidades estatais e não estatais e não responsáveis por atos de servidores dos órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
  - III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades das responsáveis por ações de ouvidoria e a defesa do usuário de serviços públicos;
  - IV - estimular a transparência e a prestação de serviços públicos, mediante a divulgação estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
  - V - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos.
- Art. 6.ª São finalidades básicas de atuação:
- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
  - II - obtenção e divulgação das informações com finalidade de escuta ativa ou mesmo observação e sem discriminação;
  - III - acesso e obtenção de informações relativas a sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
  - IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
  - V - atuação integrada e sistêmica na especificação de atos, certificação e documentos comprobatórios de regularidade; e
  - VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre: liberação de funcionamento das unidades administrativas;
- Observados os princípios do órgão ou entidade, sua localização física e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- Cabe aos agentes públicos ou órgão encarregado de receber manifestações:
- I - assegurar a transmissão das informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e no internet por meio do site oficial da Câmara Municipal, especialmente sobre:
    - I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
    - II - os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização física e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
    - III - o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
    - IV - a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

### Art. 8.ª São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e bondade;
  - II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
  - III - colaborar para a adequada prestação do serviço;
  - IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Resolução;
- Art. 9.ª As manifestações dos usuários observadas ou praticadas de forma ilícita e de caráter, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:
- I - recusa de manifestação no canal de atendimento adequado;
  - II - envio de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;
  - III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
  - IV - encaminhamento de pedido pela internet;
  - V - decisão administrativa final;
  - VI - ofensa ao usuário, e
  - VII - utilização do usuário.

- Art. 10. As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Legislativo serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:
- I - no caso de reclamações: explicar e solucionar ou não reconhecidas como verdadeiras;
  - II - no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;
  - III - no caso de sugestões: admitir, quando justificável, a possibilidade de sua adoção;
  - IV - no caso de elogios: responder às questões dos solicitantes, e
  - V - no caso de elogios: reconhecer os aspectos positivos e colaborar para a melhoria do atendimento.
- Parágrafo único. Em se tratando de manifestações de denúncias e reclamações relativas aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria do Legislativo dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correção, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.
- Art. 11. O não cumprimento do disposto do art. 10 desta Lei sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria do Legislativo.
- Art. 12. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:
- I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria, através do site institucional;
  - II - por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria do Legislativo;
  - III - no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo;
  - IV - por meio de atendimento telefônico.
- Art. 13. A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com o controle e com a instrução das manifestações.
- Art. 14. O atendimento será garantido quando solicitado, nos termos da Lei 13.460/2017:
- I - identificação: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;
  - II - sigilo: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e
  - III - anônimo: quando o cidadão não informa um meio de contato.
- Art. 15. O atendimento ao usuário será realizado, nos termos do 1º do artigo, e observado, número de atendimentos efetivados e atual do usuário.
- Art. 16. As manifestações recebidas pela Ouvidoria do Legislativo poderão ser encaminhadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria do Legislativo quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.
- Parágrafo único. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria do Legislativo.
- Art. 17. A Caber aos manifestantes as seguintes atribuições:
- I - cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;
  - II - prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;
  - III - complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

### SEÇÃO I PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

- Art. 18. As denúncias recebidas pela Ouvidoria do Legislativo serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:
- I - identificação do órgão/entidade a ser de serviço público do Poder Legislativo, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e
  - II - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.
- Art. 19. As denúncias recebidas pela Ouvidoria do Legislativo, poderão ser encaminhadas para:
- I - o site de competência do Poder Legislativo
  - II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
  - III - o denunciante
  - IV - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - V - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - VI - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - VII - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - VIII - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - IX - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - X - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - XI - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - XII - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - XIII - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - XIV - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - XV - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - XVI - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - XVII - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - XVIII - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - XIX - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;
  - XX - o usuário de e-mail ou de outro meio de contato;

### SEÇÃO II DOS PRazos

- Art. 19. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:
- I - 3 (três) dias para a Ouvidoria do Legislativo registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro no dia imediatamente à manifestação;
  - II - 30 (trinta) dias para responder ao usuário de serviços públicos, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;
  - Parágrafo único. A Ouvidoria do Legislativo poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

### SEÇÃO III DA CARTA DE SERVIÇO

- Art. 20. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Resolução divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.
- Art. 21. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, os formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.
- Art. 22. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em linguagem acessível a todos os usuários, contendo:
- I - serviços oferecidos;
  - II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para a prestação do serviço;
  - III - principais etapas para processamento do serviço;
  - IV - prazos de prazo máximo para a prestação do serviço;
  - V - forma de prestação do serviço; e
  - VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.
- Art. 23. Além das informações descritas no 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade de atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:
- I - prazos de atendimento;
  - II - previsão de tempo de espera para o atendimento;
  - III - mecanismos de comunicação com os usuários;
  - IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
  - V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e do eventual manifestação.
- Art. 24. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site eletrônico do órgão ou entidade na internet.

### SEÇÃO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

- Art. 21. Os órgãos do Poder Legislativo deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:
- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
  - II - qualidade de atendimento prestado ao usuário;
  - III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
  - IV - quantidade de manifestações de usuários;
  - V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 22. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site de administração na internet.

### SEÇÃO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO

- Art. 23. A Ouvidoria do Legislativo deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativos às manifestações encaminhadas por usuários.
- Art. 24. O relatório de gestão deverá indicar, no mínimo:
- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
  - II - os motivos das manifestações;
  - III - a análise dos pontos ocorridos; e
  - IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 25. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente no sistema.

### CAPTULO III DO OUVIDOR

- Art. 26. O Ovidor será servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Presidente da Câmara Municipal.
- Art. 27. O Ovidor será designado para atuar como Ovidor do Poder Legislativo não perceberá gratificação.
- Art. 28. O Ovidor terá atribuições de natureza consultiva e de assessoramento, observando os seguintes aspectos:
- I - exercer as funções de assessoramento, de assessoramento e de assessoramento;
  - II - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - III - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - IV - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - V - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - VI - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - VII - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - VIII - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - IX - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - X - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - XI - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - XII - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - XIII - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - XIV - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - XV - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - XVI - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - XVII - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - XVIII - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - XIX - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;
  - XX - emitir pareceres sobre as manifestações de usuários;

### CAPTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- Art. 29. A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Resolução que será submetido à apreciação da Mesa Diretora que o instituirá por Ato de Mesa.
- Art. 30. Esta Resolução, entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

JESSICA QUEIROGA  
Presidente

MARIA FRANCISCA  
1ª Secretária

ARELI VILMAR  
Vice-Presidente

FELIPE CHAVES  
2ª Secretária