



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

## RESOLUÇÃO Nº 003/2019

Dispõe sobre a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e dá outras providências e institui a Carta de Serviços dos Usuários.

O VEREADOR CLAUDEMIR JOSÉ GRAVA, Presidente da Câmara Municipal de Catiguá, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições legais e nos termos do art. 30, L, do Regimento Interno, promulga a seguinte Resolução, aprovada pelo Plenário em sua sessão realizada no dia 18 de Novembro de 2.019:

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Fica adotada, no âmbito da Câmara Municipal, o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2.017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e dá outras providências.-

Parágrafo único – Esse diploma legal deverá ser publicado no “site” da Câmara Municipal, juntamente com a presente Resolução.-

### CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 2º - A Carta de Serviços dos Usuários dos usuários tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela Câmara Municipal e será divulgada no “site” da Câmara Municipal, serviços esses a saber:

- a)- informações gerais a serem obtidas na Diretoria Geral da Secretaria da Câmara Municipal;
- b)- ouvidoria;



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

c)- manifestações dos usuários com referência a prestação dos serviços, de acordo com o art. 2º, n. V, da Lei Federal nº 13.460/17;

d)- serviço de informação ao cidadão – e-SIC -, previsto pelo art. 9º, da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2.011;

e)- audiências públicas em geral e, em especial, sobre a elaboração do Plano Plurianual de Investimentos, da Lei de Diretrizes Orçamentárias e do Orçamento Geral do Município.-

§1º - As manifestações dos usuários, sobre os serviços previstos no “caput”, dirigidas à Ouvidoria, poderão ser efetuadas pela via eletrônica, através do “site” oficial da Câmara Municipal – [camaracatigua.sp.gov.br](http://camaracatigua.sp.gov.br) -, ou presencialmente, através de requerimento, por escrito, ou verbalmente, hipótese na qual deverá ser reduzida a termo, da mesma forma que pela via telefônica.-

§2º - O requerente deverá se identificar, em seu pedido, com nome, número do registro de identidade, endereço físico e eletrônico, se houver, sendo proibido o anonimato nos termos do art. 5º, n. IV, da Constituição Federal;

§3º - Constarão do “site” oficial da Câmara Municipal os respectivos modelos de manifestações dos usuários, consubstanciadas em reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação dos serviços prestados pela Secretaria da Câmara Municipal, através de sua Secretara, a conduta dos agentes públicos na prestação e fiscalização dos serviços (art. 2º, n. V, da Lei 13.460/17), conforme os anexos a esta Resolução

§4º- Os pedidos formulados à Ouvidoria serão devidamente protocolados na Diretoria Geral da Secretaria da Câmara Municipal.-

§5º - O prazo máximo para o atendimento das manifestações dos usuários será de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.-

§6º - As respostas às manifestações dos usuários dos usuários será efetuada através de via eletrônica, por correspondência convencional e/ou verbalmente, quando presente o interessado, bem como por via telefônica quando for o caso.-

§7º - As manifestações do usuário serão efetuadas na sede da Câmara Municipal, situada na Av. Manoel Simeão Rodrigues, nº 320 , CEP 15.870.000, quando efetuadas verbal ou por correspondência convencional



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

bem como pelo “site” [camaracatigua.sp.gov.br](http://camaracatigua.sp.gov.br), ou pelo telefone (017) 35641091, sendo que o horário de funcionamento da mesma é das 8:00 às 11:00 hs. e das 13:00 às 17:00 hs., de segunda à sexta-feira de cada semana.

Art. 3º - Na hipótese das informações apresentadas pelo usuário serem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias contados do respectivo recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação das informações, o qual deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação, sem a produção da resposta conclusiva.-

Parágrafo único – O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo da resposta ao usuário, que passará a contar novamente a partir da resposta do mesmo, sem prejuízo de complementações supervenientes.-

Art. 4º - A solicitação da certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessário à informação pessoal ou de terceiros.-

Art. 5º - A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.-

Art. 6º - Fica assegurado o atendimento por ordem de chegada e daqueles em que houver urgência, bem como as prioridades legais às pessoas com deficiência, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo e aos maiores de 60 (sessenta) anos e, dentre esses, a prioridade especial aos maiores de 80 (oitenta) anos, na forma da Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003, alterada pela Lei nº 13.466, de 12 de julho de 2017.-

Art. 7º - O atendimento presencial, na Diretoria Geral da Secretaria da Câmara, será efetuado prontamente e o efetuado através de requerimento físico ou por meio eletrônico, obedecerá ao prazo de 30 (trinta) dias, sem prejuízo do disposto no art. 3º desta Resolução.-

Art. 8º - Os mecanismos de comunicação com os usuários será o verbal, quando da prestação de informações solicitadas verbalmente e através de correspondência convencional e/ou endereço eletrônico do usuário, em resposta a manifestação escrita ou realizada por meio eletrônico.

## CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

Art. 9º – A Câmara Municipal publicará, em seu “site” oficial a relação dos serviços que presta, conforme o art. 2º desta Resolução, cuja realização constitui encargo da Secretaria da Câmara, sendo responsável pela mesma o titular do cargo de Diretor Geral.-

Art. 10º- Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos da Ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagens e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.-

Art. 11º – As despesas com a execução desta Resolução correrão à conta de dotação orçamentária própria, suplementada se necessário.-

Art. 12º – Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.-

CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ, em 19 de novembro de 2.019.-

**CLAUDEMIR JOSÉ GRAVA**

Presidente da Câmara

**SIDNEY SANTIAGO DA SILVA**

Oficial Legislativo em exercício



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

## ANEXO I

ILMO. SR. OUVIDOR DA CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ.-

.....RG. nº ....., CPF/MF nº ....., brasileiro,..... (estado civil), .....(profissão), residente e domiciliado na Rua ....., nº ....., Bairro ....., nesta cidade, vem, respeitosamente, apresentar a seguinte reclamação com referência aos serviços prestados pela Secretaria da Câmara Municipal: ..... (descrever a reclamação).-

Catiguá, em .....

(assinatura).....  
nome



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

## ANEXO II

ILMO. SR. OUVIDOR DA CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ.-

.....RG. n° ....., CPF/MF n°  
....., brasileiro,..... (estado civil), .....(profissão),  
residente e domiciliado na Rua ....., n° ....., Bairro .....,  
nesta cidade, vem, respeitosamente, apresentar a seguinte denúncia com  
referência aos serviços prestados pela Secretaria da Câmara Municipal:  
..... (descrever a denúncia).-

Catiguá, em .....

(assinatura).....  
nome



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

## ANEXO III

ILMO. SR. OUVIDOR DA CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ.-

.....RG. n° ....., CPF/MF n°  
....., brasileiro,..... (estado civil), .....(profissão),  
residente e domiciliado na Rua ....., n° ....., Bairro .....,  
nesta cidade, vem, respeitosamente, apresentar a seguinte sugestão com  
referência aos serviços prestados pela Secretaria da Câmara Municipal:  
..... (descrever a sugestão).-

Catiguá, em .....

(assinatura).....  
nome



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

## ANEXO IV

ILMO. SR. OUVIDOR DA CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ.-

.....RG. nº ....., CPF/MF nº ....., brasileiro,..... (estado civil), .....(profissão), residente e domiciliado na Rua ....., nº ....., Bairro ....., nesta cidade, vem, respeitosamente, apresentar o seguinte elogio com referência aos serviços prestados pela Secretaria da Câmara Municipal: ..... (descrever o elogio).-

Catiguá, em .....

(assinatura).....  
nome



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

## ANEXO V

ILMO. SR. OUVIDOR DA CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ.-

.....RG. n° ....., CPF/MF n°  
....., brasileiro,..... (estado civil), .....(profissão),  
residente e domiciliado na Rua ....., n° ....., Bairro .....,  
nesta cidade, vem, respeitosamente, apresentar o seguinte pronunciamento com  
referência aos serviços prestados pela Secretaria da Câmara Municipal:  
..... (expor o pronunciamento).-

Catiguá, em .....

(assinatura).....  
nome



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

SENHORES VEREADORES:

Tenho a satisfação de apresentar a Vossas Excelências., para a apreciação do Plenário, o incluso Projeto de Resolução.-

Essa proposição adota, no âmbito da Câmara Municipal, o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2.017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos e dá outras providências e também dá cumprimento ao disposto no art. 7º desse dispositivo legal.-

Em anexo, segue cópia desse diploma legal.-

Realmente, em seu art. 7º que “os órgãos abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Prestação de Serviços ao Usuário”, sendo que o §5º desse dispositivo legal estabelece que “Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário”.-

O artigo 2º define quais os serviços públicos prestados pela Secretaria da Câmara Municipal, sendo que os demais dispositivos regulamentam a operacionalização da mesma.-

O Comunicado SDG nº 21/18, datado de 20 de junho de 2.018, do Eg. Tribunal de Contas do Estado, estabelece que os órgãos jurisdicionados deverão implantar tal serviço.-

Também instrui a presente proposição cópia desse Comunicado.-

Assim sendo, esperamos que esse Colendo Plenário não negue se apoio ao presente projeto de Resolução.-

Reiterando aos nobres pares os protestos de elevada estima e consideração, subscrevemo-nos,

ATENCIOSAMENTE



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

Av. Manoel Simeão Rodrigues, 320 – Centro Catiguá – SP – CEP 15870-000

---

---

VEREADOR CLAUDEMIR JOSE GRAVA  
Presidente da Câmara

VEREADOR ANDERSON RODRIGO ALEXANDRE  
Vice-Presidente da Câmara

VEREADORA APARECIDA PERPÉTUA PONCI PERES  
1º Secretário

VEREADOR JOÃO BASAGLIA  
2º Secretário