



Câmara Municipal de Arcos

www.camaraarcos.mg.gov.br

Rua 25 de Dezembro, 760 - Centro. CEP 35598-028

CNPJ: 20.896.031/0001-80 (37) 3351 3422 contato@camaraarcos.mg.gov.br

RESOLUÇÃO Nº 918

REGULAMENTA A LEI FEDERAL
Nº 13.460/2017, SOBRE A
ORGANIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DE
ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS.

A Câmara Municipal de Arcos, Estado de Minas Gerais, aprovou, e eu, Presidente da Câmara, promulgo a seguinte Resolução:

Art.1º Esta Resolução regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dispõe sobre a organização dos serviços de atendimento aos usuários, sem prejuízo de legislação específica que rege cada serviço público.

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

- I) usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II) agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- III) 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 Setor de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão da Câmara Municipal de Arcos/MG, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e pedidos de acesso à informação e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art.4º Setor de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão vinculado ao Departamento de Controle Interno, é a unidade responsável pelo tratamento dos pedidos recebidos pelo Serviço de Acesso à Informação (E-SAC) e pelo tratamento das manifestações recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria;

§1º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos Resolução nº 889/2019 da Câmara Municipal de Arcos-MG;

§2º O tratamento das manifestações recebidas pelos canais de atendimento da Ouvidoria, se dará com base nos termos desta Resolução.

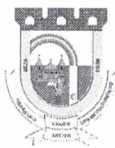
Art.5º O Setor de Ouvidoria e Atendimento ao cidadão deverá receber, analisar e encaminhar aos departamentos competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante à Câmara Municipal de Arcos;

[Assinatura]

[Assinatura]

[Assinatura]

[Assinatura]



Câmara Municipal de Arcos

www.camaraarcos.mg.gov.br

Rua 25 de Dezembro, 760 - Centro. CEP 35598-028

CNPJ: 20.896.031/0001-80 (37) 3351 3422 contato@camaraarcos.mg.gov.br

Art.6º O serviço de atendimento aos usuários será realizado de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

I) orientação do atendimento a partir da ótica do usuário e do interesse público;

II) planejamento do atendimento quanto ao público alvo, aos requisitos, à estrutura de atendimento e suporte, aos canais de atendimento, ao fluxo processual e à comunicação interna e externa tempestiva;

III) compartilhamento de recursos e informações entre os departamentos para a realização do atendimento;

IV) racionalização, simplificação e padronização dos procedimentos relativos aos serviços;

V) adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

VI) publicidade dos requisitos de acesso e exigências para obtenção do serviço, com observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VII) monitoramento, avaliação e melhoria contínua da qualidade no processo de atendimento e da efetivação do serviço, compreendendo todas as suas fases, da captação da demanda até a sua conclusão;

VIII) acesso ao serviço, bem como o acompanhamento de sua execução e avaliação, preferencialmente, em meio eletrônico quando aplicável;

IX) segurança e privacidade dos dados, nos termos da legislação, em especial as Leis Federais nº12.527/2011; e Lei nº 13.709/2018;

X) urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

XI) presunção de boa-fé do usuário;

XII) atendimento preferencialmente por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades previstas na legislação que rege a matéria e os protocolos existentes para a classificação de risco;

XIII) igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

XIV) cumprimento de prazos e normas procedimentais;

XV) adoção de medidas visando à proteção, à saúde e a segurança dos usuários com instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis, discretas e que assegurem independência para agir com isenção e imparcialidade.

XVI) autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade ou nos casos exigidos em lei específica;

XVII) eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XVIII) observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIX) aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações, contribuindo para a ampliação de serviços por meio de autoatendimento;

Embrasa



Câmara Municipal de Arcos

www.camaraarcos.mg.gov.br

Rua 25 de Dezembro, 760 - Centro. CEP 35598-028

CNPJ: 20.896.031/0001-80 (37) 3351 3422 contato@camaraarcos.mg.gov.br

XX) utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XXI) vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

XXII) articulação com o Poder Executivo e demais entes federados para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços;

Art.7º A Carta de Serviços, em atendimento ao art. 7º da Lei Federal nº13.460, de 2017, deverá ser regulamentada pelo Presidente Da Câmara em ato próprio;

Art.8º São direitos básicos do usuário:

I) participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II) obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III) acesso e obtenção de informações pessoais constantes de registros ou bancos de dados, nos termos da legislação que rege a matéria;

IV) proteção de suas informações pessoais, nos termos da legislação que rege a matéria;

V) atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

VI) obtenção de informações precisas e de fácil acesso.

Art.9º São deveres do usuário:

I) observar exigências legais para acesso e obtenção do serviço;

II) utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

III) prestar as informações pertinentes ao serviço demandado quando solicitadas;

IV) colaborar para a adequada prestação do serviço;

V) preservar as condições dos bens públicos

Art.10 Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestação perante o Poder Legislativo.

Art.11 A manifestação será dirigida ao Setor de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão.

§1º A identificação do requerente não contera exigências que inviabilizem sua manifestação;

§2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações.

§3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

Art.12 A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011 e da Lei nº 13.709/2018



Câmara Municipal de Arcos

www.camaraarcos.mg.gov.br

Rua 25 de Dezembro, 760 - Centro. CEP 35598-028

CNPJ: 20.896.031/0001-80 (37) 3351 3422 contato@camaraarcos.mg.gov.br

Art.13 Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art.14 Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução 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; e
- V) ciência ao usuário.

Art.15 O Setor de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no art.5º, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, que indicará, 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.

Art.16 O relatório de gestão será encaminhado à Presidência da Câmara Municipal de Arcos-MG e disponibilizado integralmente na internet.

Art.17 É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo único: Está isento de ressarcir os custos a que se referem o caput aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art.18 É assegurado o atendimento preferencial imediato e individualizado aos maiores de sessenta anos e, dentre esses, a prioridade especial aos maiores de oitenta anos na forma da Lei.

Art.19 O Setor de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão deverá coordenar o fluxo de elaboração e apresentar resposta às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta dias) contados do recebimento da manifestação, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º Recebida a manifestação, o Setor de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão deverá realizar análise prévia e encaminhá-la ao departamento responsável que deverá informar pormenorizadamente as medidas adotadas.

§2º Caso as informações apresentadas pelo usuário sejam insuficientes para a análise da manifestação, em até trinta dias contados do recebimento da manifestação, o Setor de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em



Câmara Municipal de Arcos

www.camaraarcos.mg.gov.br

Rua 25 de Dezembro, 760 - Centro. CEP 35598-028

CNPJ: 20.896.031/0001-80 (37) 3351 3422 contato@camaraarcos.mg.gov.br

até 20 (vinte dias), sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§4º O Setor de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão poderá solicitar informações aos departamentos responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte dias), contados do recebimento no departamento, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

§5º Setor de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação nos termos da Lei Federal nº12.527/2011; Lei Federal nº 13.709/2018;

Art.20 O departamento que receber a manifestação pelo Setor de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão deverá fazer sua tramitação interna preservando o sigilo para proteção do direito à intimidade.

Art.21 As manifestações que não estiverem devidamente instruídas serão arquivadas.

Art.22 O Setor de Ouvidoria e Atendimento ao Cidadão deverá avaliar os serviços de atendimento prestados, nos seguintes aspectos:

- I) satisfação do usuário;
- II) qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III) cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos atendimentos;
- IV) quantidade de manifestações de usuários;
- V) medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art.23 A avaliação de que trata o art.22 será realizada:

- I) quanto à qualidade do atendimento prestado;
- II) quanto à qualidade da informação sobre os serviços;
- III) quanto à satisfação do usuário com o atendimento prestado,
- IV) por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Art.24 O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado anualmente no site da Câmara Municipal de Arcos-MG, incluindo o ranking dos departamentos com maior incidência de reclamação dos usuários, servindo de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados.

Art.25 Cabe aos agentes públicos envolvidos no atendimento e prestação de serviços aos usuários:

- I) atender ao usuário com atenção, respeito, cortesia e profissionalismo, considerando o disposto nesta Resolução e os eventuais manuais complementares;
- II) manter-se informado quanto aos serviços, procedimentos e fluxos processuais para atendimento, bem como sobre normas, instrumentos disponíveis para acesso às informações e canais para esclarecimento de dúvidas;



Câmara Municipal de Arcos

www.camaraarcos.mg.gov.br

Rua 25 de Dezembro, 760 - Centro. CEP 35598-028

CNPJ: 20.896.031/0001-80 (37) 3351 3422 contato@camaraarcos.mg.gov.br

III) respeitar as normas de atendimento, bem como adotar postura adequada;

IV) reportar aos órgãos e entidades competentes, quaisquer ocorrências que prejudiquem a execução dos serviços ou informações que possam contribuir para o seu aprimoramento.

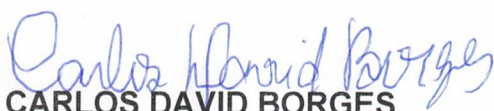
Art.26 Cabe ao Departamento de Comunicação estabelecer diretrizes para o desenvolvimento e aprovação de ações de comunicação sobre serviços públicos e zelar, previamente à sua comunicação externa, pelo alinhamento interno de informações.

Art.27 As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art.28 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Arcos/MG, 02 de março de 2026.


HERNANE HONÓRIO DIAS
Presidente

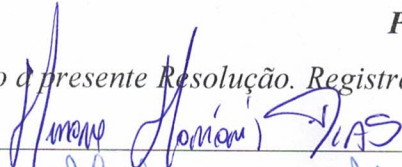

CARLOS DAVID BORGES
Vice-Presidente


KÁTIA MATEUS DE MOURA SOUSA
1º Secretária

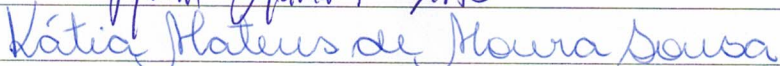

LESLIE MARIANA SILVA COSTA
2º Secretária

Promulgação

Promulgo a presente Resolução. Registre-se. Publique-se. Arcos, 03 de março de 2026.



Presidente da Câmara.



1ª Secretário