



PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 002/2026, DE 17 DE MARÇO DE 2026.

CÂMARA MUNICIPAL DE TURURU
PROTOCOLO
RECEBIDO EM 17/03/2026
Roselane Barroso
RESPONSÁVEL

EMENTA: REGULAMENTA A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE TURURU, DISCIPLINA A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE TURURU, Estado do Ceará, no uso de suas atribuições legais e regimentais, submete à apreciação do Plenário o seguinte Projeto de Resolução:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Tururu, a Ouvidoria, como canal permanente de comunicação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, destinada ao recebimento, análise, encaminhamento, acompanhamento e resposta das manifestações dos usuários dos serviços públicos legislativos.

Art. 2º Esta Resolução tem por finalidade:

- I – assegurar a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal;
- II – promover a melhoria contínua das atividades administrativas e legislativas;
- III – fortalecer os mecanismos de escuta institucional, transparência e controle social;
- IV – disciplinar a elaboração, atualização e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 3º A aplicação desta Resolução observará:

- I – a Constituição Federal;
- II – a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- III – a legislação municipal aplicável;
- IV – a regulamentação interna específica da Câmara Municipal de Tururu relativa ao acesso à informação, ao governo digital e à proteção de dados pessoais;
- V – os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, participação social, urbanidade, acessibilidade, boa-fé e linguagem simples.

**CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA**

Art. 4º A Ouvidoria da Câmara Municipal de Tururu exercerá suas atribuições com independência funcional no desempenho de suas atividades, sem prejuízo da vinculação administrativa à estrutura da Câmara.

Art. 5º A Ouvidoria será exercida por servidor designado por ato da Mesa Diretora, podendo ser designado suplente para substituição em impedimentos, ausências e afastamentos.

[Handwritten signatures and initials]



Parágrafo único. A designação de que trata o caput deverá recair, preferencialmente, sobre servidor com perfil compatível com as atribuições de atendimento ao público, mediação institucional, organização administrativa e elaboração de relatórios.

Art. 6º Compete à Ouvidoria:

I – receber, registrar, classificar e controlar as manifestações dirigidas à Câmara Municipal;

II – analisar preliminarmente o conteúdo das manifestações recebidas;

III – encaminhar as manifestações às unidades administrativas competentes para apreciação e providências;

IV – acompanhar a tramitação interna das demandas até sua conclusão;

V – responder ao manifestante, em linguagem clara, objetiva e compreensível;

VI – propor medidas de aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Câmara Municipal;

VII – elaborar relatório anual de gestão;

VIII – sugerir providências administrativas voltadas à prevenção e correção de falhas identificadas;

IX – encaminhar às autoridades ou unidades competentes, quando cabível, notícias de irregularidade, denúncia ou situação que demande apuração específica.

Art. 7º Constituem manifestações passíveis de recebimento pela Ouvidoria:

I – reclamação;

II – denúncia;

III – sugestão;

IV – elogio;

V – solicitação de providências.

Art. 8º Não se incluem no conceito de manifestação de Ouvidoria os pedidos de acesso à informação, os quais serão processados na forma da regulamentação interna específica do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

Art. 9º O atendimento da Ouvidoria poderá ocorrer por meios presencial, eletrônico, telefônico, postal ou por outros canais oficialmente disponibilizados pela Câmara Municipal, observada a regulamentação interna pertinente aos serviços digitais.

Art. 10 Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria deverão ser registradas em sistema próprio, plataforma institucional ou controle equivalente, com número de protocolo ou outro meio idôneo de acompanhamento.

Art. 11 Recebida a manifestação, a Ouvidoria promoverá, conforme o caso:

I – o registro e a classificação;

II – a análise preliminar de admissibilidade;

III – o encaminhamento à unidade competente;

IV – o acompanhamento da tramitação;

V – a resposta conclusiva ao manifestante;

VI – o arquivamento, após encerradas as providências cabíveis.



Art. 12 As unidades administrativas da Câmara Municipal deverão prestar à Ouvidoria, no prazo por ela assinalado, as informações e esclarecimentos necessários à adequada instrução e resposta das manifestações recebidas.

Art. 13 O atendimento prestado pela Ouvidoria observará os princípios da cortesia, da urbanidade, da igualdade, da eficiência, da segurança, da acessibilidade e da linguagem simples.

Art. 14 O prazo para resposta conclusiva às manifestações dirigidas à Ouvidoria será de até 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, nos termos da legislação aplicável.

Art. 15 As denúncias poderão receber tratamento com resguardo da identidade do manifestante, quando cabível, sem prejuízo do encaminhamento às unidades ou autoridades competentes para apuração.

Parágrafo único. A denúncia anônima poderá ser admitida quando contiver elementos mínimos de plausibilidade, materialidade ou verossimilhança que justifiquem apuração preliminar.

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Art. 16 São direitos do usuário dos serviços prestados pela Câmara Municipal, sem prejuízo de outros previstos em lei:

- I – ser tratado com respeito, urbanidade, boa-fé e dignidade;
- II – ter acesso a canais adequados de manifestação;
- III – receber resposta conclusiva, clara e tempestiva;
- IV – acompanhar, quando cabível, o andamento de sua manifestação.

Art. 17 São deveres do usuário:

- I – agir com boa-fé nas manifestações dirigidas à Câmara;
- II – fornecer, quando possível, elementos suficientes à adequada análise da demanda;
- III – utilizar os canais institucionais de forma responsável e compatível com sua finalidade;
- IV – prestar informações verdadeiras.

CAPÍTULO IV

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 18 A Câmara Municipal de Tururu elaborará, manterá atualizada e divulgará, em seu sítio eletrônico oficial e demais canais institucionais adequados, a Carta de Serviços ao Usuário, em observância à legislação aplicável.

Art. 19 A Carta de Serviços ao Usuário conterá, no mínimo:

- I – a descrição dos serviços prestados pela Câmara Municipal;
- II – os requisitos, documentos e condições necessários ao acesso aos serviços;
- III – os canais de atendimento disponíveis;



- IV – os prazos estimados para prestação dos serviços;
- V – as etapas, procedimentos e orientações básicas ao usuário;
- VI – os compromissos e padrões de qualidade no atendimento;
- VII – as informações sobre acessibilidade e atendimento prioritário, quando cabíveis;
- VIII – as formas de apresentação de manifestações à Ouvidoria;
- IX – os direitos e deveres do usuário.

Art. 20 A Carta de Serviços será revisada, no mínimo, uma vez por ano, e sempre que houver alteração relevante nos serviços prestados pela Câmara Municipal.

CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS E DOS RELATÓRIOS

Art. 21 A Câmara Municipal promoverá a avaliação periódica da qualidade dos serviços prestados ao usuário, inclusive com base:

- I – nas manifestações recebidas pela Ouvidoria;
- II – em pesquisas de satisfação, quando realizadas;
- III – em indicadores de atendimento, tempo de resposta e resolutividade;
- IV – em outros mecanismos institucionais de escuta e aperfeiçoamento dos serviços.

Art. 22 A Ouvidoria elaborará relatório anual de gestão, contendo, no mínimo:

- I – o número de manifestações recebidas, por categoria;
- II – o tempo médio de resposta;
- III – os temas mais recorrentes;
- IV – o índice de resolutividade, quando aferível;
- V – as falhas mais frequentes identificadas;
- VI – as recomendações ou medidas de aperfeiçoamento propostas.

Art. 23 O relatório anual da Ouvidoria será disponibilizado nos meios institucionais adequados, observadas as normas internas pertinentes à transparência, ao acesso à informação, à proteção de dados pessoais e à política de serviços digitais da Câmara Municipal.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24 A execução desta Resolução observará, no que couber, a regulamentação interna específica da Câmara Municipal de Tururu relativa:

- I – ao acesso à informação e ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC;
- II – ao Programa de Governo Digital e aos canais eletrônicos de atendimento;
- III – à proteção de dados pessoais.

Art. 25. A Mesa Diretora poderá expedir atos complementares necessários à execução desta Resolução.

Art. 26. Revogam-se as disposições em contrário.



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE
TURURU
A CASA DO CIDADÃO TURURUENSE

Art. 27. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

SALA DAS SESSÕES DA CÂMARA MUNICIPAL DE TURURU, aos 17 de março de 2026.

Francisco Gláucio Damasceno Chaves
Francisco Gláucio Damasceno Chaves
Presidente do Legislativo

Wellington Costa de Castro
Wellington Costa de Castro
1º Secretário

Francisco Edinardo de Meneses Freitas
Francisco Edinardo de Meneses Freitas
Vice-Presidente

Magda Maria Barbosa
Magda Maria Barbosa
2ª Secretária

JUSTIFICATIVA

Submetemos à apreciação dos nobres Pares o presente **Projeto de Resolução que regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Tururu, disciplina a Carta de Serviços ao Usuário e dá outras providências.**

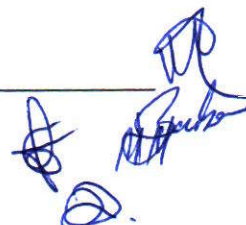
A proposta tem fundamento na necessidade de aperfeiçoar os mecanismos de escuta institucional, participação social e avaliação dos serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, em consonância com os princípios da legalidade, publicidade, eficiência, transparência, acessibilidade e boa-fé administrativa.

A Ouvidoria constitui instrumento relevante de aproximação entre a Câmara Municipal e a sociedade. Mais do que simples canal de recebimento de manifestações, trata-se de mecanismo de aprimoramento institucional, capaz de reunir reclamações, sugestões, elogios, denúncias e pedidos de providências, convertendo tais informações em subsídios concretos para a melhoria contínua das atividades legislativas e administrativas.

A iniciativa também se harmoniza com 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. Referida legislação impõe aos órgãos públicos o dever de organizar canais adequados de manifestação, assegurar resposta tempestiva ao usuário, divulgar Carta de Serviços e promover avaliação periódica da qualidade do atendimento e dos serviços prestados.

No âmbito desta Câmara Municipal, o projeto foi estruturado de modo a evitar sobreposição normativa com atos internos já existentes. A matéria relativa ao **acesso à informação e ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC** já se encontra disciplinada em resolução específica; do mesmo modo, a disciplina concernente ao **Programa de Governo Digital** e à **proteção de dados pessoais** já foi objeto de regulamentação própria. Por essa razão, a presente proposta concentra-se, de forma temática e sistemática, na organização da Ouvidoria e na Carta de Serviços ao Usuário, preservando a coerência do microsistema normativo interno.

Outro aspecto relevante da proposta é a opção por um modelo de funcionamento **menos centralizado na Presidência**, com atribuições técnicas cometidas à Ouvidoria e dever de cooperação das unidades administrativas. Com isso, busca-se





assegurar maior racionalidade operacional, melhor distribuição de responsabilidades e maior efetividade no tratamento das manifestações dos usuários.

A disciplina da **Carta de Serviços ao Usuário** também representa avanço importante. Por meio dela, a Câmara passa a explicitar, de modo claro e acessível, os serviços que presta, os canais de atendimento, os prazos estimados, os requisitos e os padrões de qualidade esperados. Trata-se de providência que fortalece a transparência, facilita o acesso do cidadão às atividades institucionais e contribui para a construção de uma administração mais orientada ao usuário.

A proposta contempla, ainda, a elaboração de relatórios periódicos e anuais pela Ouvidoria, permitindo a identificação de demandas recorrentes, falhas estruturais e oportunidades de aperfeiçoamento. Não se cuida, portanto, apenas de criar um canal formal de atendimento, mas de estruturar verdadeira ferramenta de gestão institucional, capaz de produzir diagnóstico, orientar providências e qualificar o desempenho administrativo da Câmara Municipal.

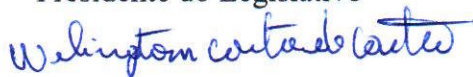
Em síntese, o projeto busca conferir tratamento normativo adequado a uma função que, no Estado contemporâneo, se tornou indispensável ao fortalecimento da legitimidade institucional, da transparência e da responsividade administrativa. Sua aprovação representará medida concreta de aperfeiçoamento da relação entre o Poder Legislativo Municipal e a coletividade.

Diante do exposto, entendemos que a matéria é conveniente, oportuna e de manifesto interesse público, razão pela qual submetemos o presente Projeto de Resolução à apreciação desta Casa Legislativa, esperando sua aprovação.

SALA DAS SESSÕES DA CÂMARA MUNICIPAL DE TURURU, aos
17 de março de 2026.



Francisco Gláucio Damasceno Chaves
Presidente do Legislativo



Wellington Costa de Castro
1º Secretário



Francisco Edinardo de Meneses Freitas
Vice-Presidente



Magda Maria Barbosa
2ª Secretária