

Rua Marechal Deodoro, 161 - Centro - CEP 55495-000 - CNPJ 11.474.277/0001-72  
Fone/Fax: 81 3744-1091 - e-mail: cvagrestina@hotmail.com - Agrestina-PE





**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES  
DE AGRESTINA - PE**

**Casa Agrício Brasil**



II - dar prosseguimento às manifestações recebidas, sejam ou não identificadas;

III - encaminhar, quando se tratar de assunto de domínio público, cópia dos documentos solicitados ou, quando isso não for possível, dar ciência do seu teor;

IV - informar o cidadão ou entidade, cujas manifestações não forem de competência da Ouvidoria Parlamentar, sobre qual o órgão a que deverá dirigir-se;

V - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

VI - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Parlamentar;

VII - colaborar com a Presidência na realização de eventos, seminários e audiências públicas, que tenham relação com as atividades da própria Ouvidoria Parlamentar ou sobre temas cuja relevância seja constatada em virtude de manifestações feitas pela sociedade;

VIII - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Câmara Municipal;

IX - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal sobre os procedimentos legislativos e administrativos solicitados;

X - conhecer das opiniões e necessidades da sociedade civil para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas;

XI - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Casa, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis na Câmara Municipal.

**1º** - A Ouvidoria do Legislativo responderá em até 20 (vinte) dias, a contar do seu recebimento, as mensagens que lhes forem enviadas. Não sendo possível conceder o acesso imediato, o órgão deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

**I** - Comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a documentação;

**II** - Indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou

**III** - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento





## CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE AGRESTINA - PE

### Casa Agrício Brasil



a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.

§ 2º - O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 3º - Sem prejuízo da segurança e da proteção das informações e do cumprimento da legislação aplicável, o órgão ou entidade poderá oferecer meios para que o próprio requerente possa pesquisar a informação de que necessitar.

§ 4º - Quando não for autorizado o acesso por se tratar de informação total ou parcialmente sigilosa, o requerente deverá ser informado sobre a possibilidade de recurso, prazos e condições para sua interposição, devendo, ainda, ser-lhe indicada a autoridade competente para sua apreciação.

§ 5º - A informação armazenada em formato digital será fornecida nesse formato, caso haja anuência do requerente.

§ 6º - Caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, serão informados ao requerente, por escrito, o lugar e a forma pela qual se poderá consultar, obter ou reproduzir a referida informação, procedimento esse que desonerará o órgão ou entidade pública da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar por si mesmo tais procedimentos.

§ 7º - Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Casa.

**Art. 3º** - O serviço de busca e fornecimento da informação é gratuito, salvo nas hipóteses de reprodução de documentos pelo órgão ou entidade pública consultada, situação em que poderá ser cobrado exclusivamente o valor necessário ao ressarcimento do custo dos serviços e dos materiais utilizados.

**Art. 4º** - Fica criado o cargo de Ouvidor do Poder Legislativo Municipal de Agrestina/PE, Símbolo CC-3, que passará a constar da Tabela de Cargos Comissionados, com os seus respectivos valores, constante no ANEXO ÚNICO da presente Lei.

**Parágrafo Único** - O Presidente da Câmara designará um servidor do Quadro de Efetivos ou Comissionados para responder pelas funções do cargo de Ouvidor, quanto dos impedimentos e ausências do mesmo.

**Art. 5º** - O Ouvidor, no exercício de suas funções, poderá:





## CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE AGRESTINA - PE

### Casa Agrício Brasil



I - requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II - solicitar a cooperação de órgãos externos à Câmara Municipal nas esferas Federal, Estadual e Municipal para obter informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Casa.

§ 1º - Os órgãos desta Casa terão prazo de até dez dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor, prazo esse que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º - O não cumprimento do prazo previsto no parágrafo anterior deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

**Art. 6º** - A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I – acesso exclusivo à Ouvidoria por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II – telefone de discagem direta gratuita – 0800;

III – serviço de atendimento pessoal;

IV – recebimento de manifestações por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

**Art. 7º** - A Mesa da Câmara Municipal deverá dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria do Legislativo e suas respectivas atividades, por todos os veículos de comunicação existentes ou utilizados pela Casa, em especial através da:

I- divulgação e orientação completa acerca de sua finalidade e forma de utilização;

II - manutenção do link exclusivo da Ouvidoria na página inicial do site da Câmara Municipal, em local de fácil visualização; e

III- garantia de acesso dos cidadãos à Ouvidoria por meio de canais ágeis e eficazes.

**Art. 8º** - São atribuições exclusivas do Ouvidor:





## CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE AGRESTINA - PE

### Casa Agrício Brasil



I - determinar, por escrito e de forma fundamentada, o arquivamento de mensagem recebida que, por qualquer motivo, não deva ser respondida;

II - sugerir, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades, de que tenha conhecimento, ocorridas no interior da Câmara Municipal;

III - solicitar da Presidência da Casa o encaminhamento ao Tribunal de Contas do Estado, a Polícia Federal, ao Ministério Público Estadual ou Federal, ou órgão competente as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos;

IV - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria Parlamentar;

V - elaborar relatório bimestral das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora da Câmara Municipal e posterior divulgação aos vereadores;

VI - elaborar relatório anual de todas as atividades da Ouvidoria, encaminhar cópia do mesmo à Mesa Diretora da Câmara Municipal e disponibilizar sua consulta a qualquer interessado;

VII - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para o desenvolvimento de suas atividades;

VIII - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios com outras pessoas jurídicas de direito público ou privado, relativamente a temas de interesse da Ouvidoria.

**Parágrafo Único** - O cidadão ao formular sua petição, poderá fazê-lo pessoalmente, por e-mail ou correios.

**Art. 9º** - De posse de reclamação, o Ouvidor deverá tomar as providências no sentido de sua apuração e encaminhar a sua conclusão à Mesa da Câmara Municipal visando a solução do problema.

**Parágrafo Único** - O Ouvidor dará satisfação ao cidadão quanto às medidas tomadas.

**Art. 10º** - A Mesa da Câmara Municipal assegurará à Ouvidoria Parlamentar apoio físico, técnico administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

**Art. 11** - A Mesa Diretora da Câmara Municipal baixará os atos complementares necessários à execução desta Lei.



**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES  
DE AGRESTINA - PE**


**Casa Agrício Brasil**

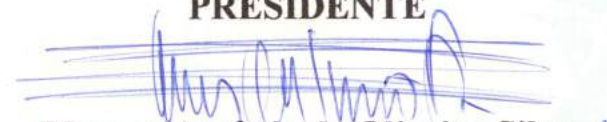


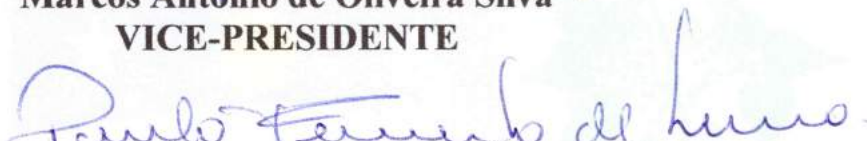
**Art. 12** - As despesas com a execução desta Lei correrão por conta da dotação orçamentária do exercício financeiro vigente, suplementada se necessário.

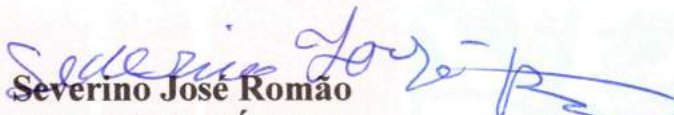
**Art. 13** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições contrário.

Câmara Municipal de Agrestina, em 18 de julho de 2019.

  
**Adilson Tavares das Neves**  
**PRESIDENTE**

  
**Marcos Antônio de Oliveira Silva**  
**VICE-PRESIDENTE**

  
**Paulo Fernando de Lima**  
**1º SECRETÁRIO**

  
**Severino José Romão**  
**2º SECRETÁRIO**





**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES  
DE AGRESTINA - PE**

**Casa Agrício Brasil**

**ANEXO ÚNICO**




**TABELA DE CARGOS COMISSINADOS**

CARGO	SÍMBOLO	VENCIMENTOS
OUVIDOR LEGISLATIVO	CC-3	R\$ 2.198,75

Câmara Municipal de Agrestina, em 18 de julho de 2019.

  
**Adilson Tavares das Neves**

**PRESIDENTE**

  
**Marcos Antônio de Oliveira Silva**

**VICE-PRESIDENTE**

  
**Paulo Fernando de Lima**

**1º SECRETÁRIO**

  
**Severino José Romão**

**2º SECRETÁRIO**



**COMISSÃO DE JUSTIÇA E REDAÇÃO**

Parecer ao Projeto de Lei Nº 004/2019, apresentado pela Mesa Diretora deste Poder Legislativo, e dá outras providências.

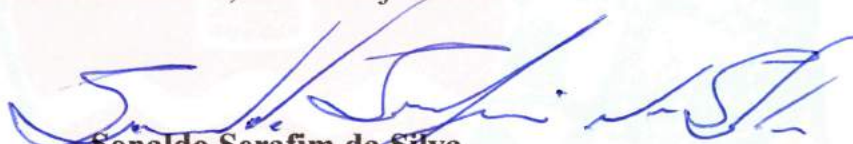
**PARECER**


No prazo regimental, esta Comissão de Justiça e Redação da Câmara Municipal de Agrestina, Estado de Pernambuco, recebeu para análise e a emissão do necessário Parecer o **PROJETO DE LEI Nº 004/2019**, que cria a Ouvidoria na Câmara Municipal de Vereadores de Agrestina na estrutura administrativa e dá outras providências.

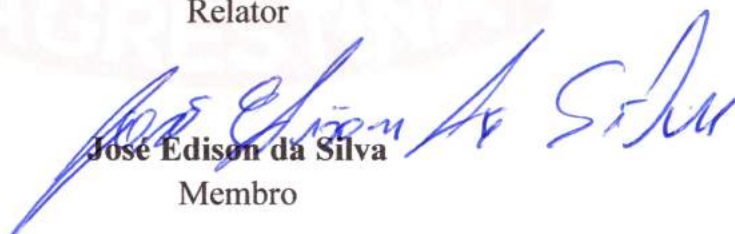
Projeto de Lei em referência foi examinado por esta Comissão de Justiça e Redação deste Poder Legislativo Municipal, tendo esta Comissão concluído que o seu teor não fere dispositivos constitucionais, estando, portanto em condições de ser aprovado pela Câmara Municipal de Vereadores em conformidade com o que reza o Regimento Interno desta Casa.

O nosso Parecer é pela aprovação.

Sala das Comissões, em 30 de julho de 2019.

  
**Sonaldo Serafim da Silva**  
Presidente da Comissão

  
**Marcos Antônio de Oliveira Silva**  
Relator

  
**José Edison da Silva**  
Membro





**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES  
DE AGRESTINA - PE**

**Casa Agrício Brasil**



**COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO**

Parecer ao Projeto de Lei Nº 004/2019, apresentado pela Mesa Diretora deste Poder Legislativo, e dá outras providências.

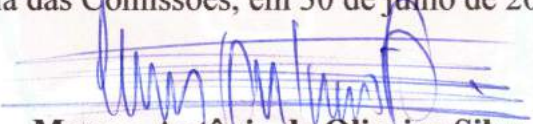
**PARECER**

No prazo regimental, esta Comissão de Finanças e Orçamento da Câmara Municipal de Agrestina, Estado de Pernambuco, recebeu para análise e a emissão do necessário Parecer o **PROJETO DE LEI Nº 004/2019**, que cria a Ouvidoria na Câmara Municipal de Vereadores de Agrestina na estrutura administrativa e dá outras providências.

O Projeto de Lei em referência foi examinado por esta Comissão de Finanças e Orçamento deste Poder Legislativo Municipal, tendo o mesmo concluído que o seu teor não fere dispositivos financeiros e legais vigentes. Resta ainda informar que o Município encontra-se dentro do limite de despesa de pessoal, conforme cópia anexa do último Relatório de Gestão Fiscal, portanto em condições de ser aprovado pela Câmara Municipal de Vereadores em conformidade com o que reza o Regimento Interno desta Casa.

O nosso Parecer é pela aprovação.

Sala das Comissões, em 30 de julho de 2019.

  
**Marcos Antônio de Oliveira Silva**

Presidente da Comissão

  
**Sonaldo Serafim da Silva**

Relator

  
**Genivaldo Luiz da Silva**

Membro





**Presidência da República**  
**Casa Civil**  
**Subchefia para Assuntos Jurídicos**

**LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

[Vigência](#)

[Regulamento](#)

[Regulamento](#)

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do [inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal](#).

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-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;

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.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

**CAPÍTULO II**

**DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;



II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

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

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - 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;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

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

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - 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;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º 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 relativas à 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 expedição de atestados, certidões 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:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:



I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do 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.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para 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 de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º São deveres do usuário:

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

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### CAPÍTULO III

#### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

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

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.



§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#).

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. 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.

#### CAPÍTULO IV

#### DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, 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.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.



Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

## CAPÍTULO V

### DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

## CAPÍTULO VI

### DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

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

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.



Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER

*Torquato Jardim*

*Dyogo Henrique de Oliveira*

*Wagner de Campos Rosário*

Este texto não substitui o publicado no DOU de 27.6.2017

RGF-Anexo 01 | Tabela 1.0 - Demonstrativo da Despesa com Pessoal

Despesa com Pessoal	Despesa Executada com Pessoal										
	DESPESAS EXECUTADAS (Valores 12 Meses)										
	DESPESA BRUTA COM PESSOAL (I)	DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (II)	DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (III) = (I - II)	DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (IV) = (II - (I - II))	DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (V) = (II - (I - II))	DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (VI) = (II - (I - II))	DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (VII) = (II - (I - II))	DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (VIII) = (II - (I - II))	DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (IX) = (II - (I - II))	DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (X) = (II - (I - II))	DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (XI) = (II - (I - II))
Despesa com Pessoal (Últimos 12 Meses)	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61
DESPESA BRUTA COM PESSOAL (I)	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61	142.777,61
Pessoal Básico	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58
Vencimentos, Gratificações e Outras Despesas Variáveis	114.018,43	114.018,43	114.018,43	114.018,43	114.018,43	114.018,43	114.018,43	114.018,43	114.018,43	114.018,43	114.018,43
Contribuição Previdenciária	24.626,15	24.626,15	24.626,15	24.626,15	24.626,15	24.626,15	24.626,15	24.626,15	24.626,15	24.626,15	24.626,15
Pessoal Inativo e Pensionistas	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03
Aposentadorias, Reformas e Retenções	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03
Pensões	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03
Outras Despesas de Pessoal decorrentes de Contratos de Terceirização ou de contratação de terceiros	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03	3.833,03
DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (II)	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58
DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (III) = (I - II)	4.633,03	4.633,03	4.633,03	4.633,03	4.633,03	4.633,03	4.633,03	4.633,03	4.633,03	4.633,03	4.633,03
DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (IV) = (II - (I - II))	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58
DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (V) = (II - (I - II))	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58
DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (VI) = (II - (I - II))	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58
DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (VII) = (II - (I - II))	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58
DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (VIII) = (II - (I - II))	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58
DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (IX) = (II - (I - II))	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58
DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (X) = (II - (I - II))	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58
DESPESA LÍQUIDA COM PESSOAL (XI) = (II - (I - II))	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58	138.144,58



**RGF-Anexo 01 | Tabela 1.0 - Demonstrativo da Despesa com Pessoal**

DTP e Apuração do Cumprimento do Limite Legal		DTP e Apuração do Cumprimento do Limite Legal	
		Valor	% sobre a RCL Ajustada
<b>DTP e Apuração do Cumprimento do Limite Legal</b>			
RECEITA CORRENTE LÍQUIDA - RCL (IV)		59.209.086,31	
(-) Transferências Obrigatórias da União Relativas às Emendas Individuais (V) (§13º, art. 166 da CF)		0,00	
= RECEITA CORRENTE LÍQUIDA AJUSTADA (VI)		59.209.086,31	
<b>DESPESA TOTAL COM PESSOAL - DTP (VII) = (III a + III b)</b>		<b>1.689.962,96</b>	<b>2,85</b>
LIMITE MÁXIMO (VIII) (Incisos I, II e III, art. 20 da LRF)		3.552.545,18	6,00
LIMITE PRUDENCIAL (IX) = (0,95 x VIII) (parágrafo único do art. 22 da LRF)		3.374.917,92	5,70
LIMITE DE ALERTA (X) = (0,90 x VIII) (inciso II do §1º do art. 59 da LRF)		3.197.290,66	5,40

**RGF-Anexo 01 | Tabela 1.0 - Demonstrativo da Despesa com Pessoal**

Notas Explicativas		Valores
		30/04/2019
Notas Explicativas		
Notas Explicativas		Declaramos, sob as penas da lei, que o Relatório de Gestão Fiscal da Câmara Municipal de AGRESTINA - PE, relativo ao 1º Quadrimestre do ano de 2019, foi publicado em 30 de Maio de 2019 no mural da Prefeitura, contendo os elementos dispostos no art. 123, §3º da Constituição Estadual e art. 52 da Lei Complementar Nº. 101, de 04.05.2000.

RGF-Anexo 01 | Tabela 1.2 - Trajetória de Retorno ao Limite da Despesa Total com Pessoal

Trajetória de Retorno ao Limite da Despesa Total com Pessoal	Exercício em que Excedeu o Limite		Trajetória de Retorno ao Limite da Despesa Total com Pessoal		Exercício de Retorno ao Limite da Despesa Total com Pessoal		Exercício de Retorno ao Limite da Despesa Total com Pessoal		Exercício de Retorno ao Limite da Despesa Total com Pessoal
	Limite Máximo (a)	% DTP (b)	No Quadrimestre/Remanescente	% Excedente (c) = (b-a)	Restador Máximo de 1/3 do Excedente (d) = (1/3*c)	Exercício do Primeiro Período Seguinte	Limite (e) = (b-d)	Restador Realizado (f) = (f-a)	
Trajetória de Retorno ao Limite da Despesa Total com Pessoal									
Valores Percentuais									



RGF-Anexo 01 | Tabela 1.2 - Trajetória de Retorno ao Limite da Despesa Total com Pessoal

Notas Explicativas		Valores
Notas Explicativas		30/04/2019
Identificação do Quadrimestre em que Excedeu o Limite e dos Períodos de Retorno		-
Notas Explicativas		



## Lista de Assinaturas

### Assinatura: 1

Digitally signed by CARLOS BEZERRA DE OLIVEIRA:01182133428  
Date: 2019.05.28 18:23:37 GMT-03:00  
Perfil: Contador Responsável  
Instituição: Câmara de Vereadores de Agrestina - PE

### Assinatura: 2

Digitally signed by ADILSON TAVARES DAS NEVES:81129262472  
Date: 2019.05.28 18:28:16 GMT-03:00  
Perfil: Titular do Poder Legislativo  
Instituição: Câmara de Vereadores de Agrestina - PE

### Assinatura: 3

### Assinatura: 4

### Assinatura: 5

### Assinatura: 6

As assinaturas digitais podem ser verificadas no arquivo PDF.