



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

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

---

---

## RESOLUÇÃO Nº 002/2019

Dispõe sobre a avaliação da prestação dos serviços públicos Municipais prestados pela Câmara Municipal, através de sua Secretaria.-

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:

Art. 1º - A avaliação da prestação do serviços públicos municipais prestados pela Câmara Municipal, através de sua Secretaria, previsto no art. 23 da Lei Federal nº 13.340, de 26 de junho de 2.017, abrangerá os seguintes aspectos:

- a)- satisfação do usuário com o serviço prestado.
- b)- qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- c)- cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- d)- quantidade de manifestações dos usuários e,
- e)- medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.-

Art. 2º - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados, a saber:

- a)- quanto a satisfação do usuário com o serviço prestado, mediante manifestação pelo usuário no preenchimento de formulário colocado à sua disposição na Secretaria da Câmara e/ou manifestação pelo “site” oficial da
- b)- quanto à qualidade do atendimento prestado, ao final do atendimento presencial, pelo telefone 17-35641091 da Ouvidoria e/ou pelo “site” camaracatigua.sp.gov.br, da Câmara Municipal;
- c)- quanto ao cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços, mediante manifestação pelo



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

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

---

---

usuário no preenchimento de formulário colocado à sua disposição na Secretaria da Câmara e/ou manifestação pelo “site” oficial da Câmara Municipal

d)- quanto as medidas adotadas pela Administração para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço, mediante manifestação pelo usuário no preenchimento de formulário colocado à sua disposição nos órgãos municipais e/ou manifestação pelo “site” oficial da Câmara Municipal.-

Parágrafo único – O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no “site” oficial da Câmara Municipal, indicando o índice com maior incidência de reclamações dos usuários na periodicidade a que se refere este artigo 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. 3º - Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.-

CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ, em 19 de novembro de 2019.-

**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

---

---

SENHORES VEREADORES:

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

Essa proposição é um imperativo da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Em anexo, segue cópia desse diploma legal.-

Realmente, em seu art. 24, o mesmo determina que “*Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários*”.-

O Comunicado SDG nº 21/18, datado de 20 de junho de 2018, 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

VEREADOR CLAUDEMIR JOSE GRAVA  
Presidente da Câmara

VEREADOR ANDERSON RODRIGO ALEXANDRE  
Vice-Presidente da Câmara



# CÂMARA MUNICIPAL DE CATIGUÁ

CNPJ: 65.711.814/0001-80

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

---

---

VEREADORA APARECIDA PERPÉTUA PONCI PERES

1º Secretário

VEREADOR JOÃO BASAGLIA

2º Secretário