



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CLARA DO SUL

Município criado pela Lei Estadual 9.621/92
Rua Capitão Nicolau Klein, 399 - Centro - CEP 95915-000 - Santa Clara do Sul/RS
e-mail: camarastaclaradosul@msbnet.com.br - Fone: 3782-1012

PROJETO DE RESOLUÇÃO CM Nº 02-03/2019

Institui a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, e dá outras providências.

HELENA LÚCIA HERRMANN, Presidente da Câmara Municipal de Santa Clara do Sul.

FAÇO SABER que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte RESOLUÇÃO:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º É criada a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, vinculada à Mesa Diretora, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados no âmbito do Município, sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º Para os efeitos desta Resolução, considera-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 - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- VI - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados no âmbito do Município;
- VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte do Poder Legislativo Municipal.

CAPÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal:

- I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CLARA DO SUL

Município criado pela Lei Estadual 9.621/92
Rua Capitão Nicolau Klein, 399 - Centro - CEP 95915-000 - Santa Clara do Sul/RS
e-mail: camarastaclaradosul@msbnet.com.br - Fone: 3782-1012

- III - acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI - atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- 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. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deve:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- 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.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria do Poder Legislativo fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

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

§ 3º 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.

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site da Câmara de Vereadores;
- II - por correspondência convencional;
- III - por atendimento presencial na sede da Câmara de Vereadores;
- IV - através de telefone.



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CLARA DO SUL

Município criado pela Lei Estadual 9.621/92
Rua Capitão Nicolau Klein, 399 - Centro - CEP 95915-000 - Santa Clara do Sul/RS
e-mail: camarastaclaradosul@msbnet.com.br - Fone: 3782-1012

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 8º Recebida a manifestação, a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Resolução.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 9º O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva solução.

Parágrafo único. A efetiva solução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

Art. 10. A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

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

§ 4º A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos 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. 11. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata esta Resolução sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.



§ 2º O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12. A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deverá elaborar, anualmente, até o final do mês de fevereiro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 13. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 14. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à Mesa Diretora, que dará ciência ao Plenário;
- II - disponibilizado integralmente na página oficial da Câmara de Vereadores na internet.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal será composta pelo Ouvidor, na pessoa do Presidente em exercício do Poder Legislativo Municipal, que contará com o suporte da assessoria legislativa para os encaminhamentos das manifestações.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Resolução a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, as formas de acesso a estes serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



Estado do Rio Grande do Sul
CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA CLARA DO SUL

Município criado pela Lei Estadual 9.621/92
Rua Capitão Nicolau Klein, 399 - Centro - CEP 95915-000 - Santa Clara do Sul/RS
e-mail: camarastaclaradosul@msbnet.com.br - Fone: 3782-1012

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico da Câmara de Vereadores na internet.

Art. 17. A Avaliação Continuada dos Serviços Públicos objetiva o aprimoramento constante dos serviços públicos e deve ser feita pelos órgãos e entidades públicos com periodicidade anual, até o final do mês de fevereiro. Os aspectos a serem avaliados são: satisfação do usuário com serviço prestado, qualidade do atendimento prestado ao usuário, cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços, quantidade de manifestação de usuários, medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço, pesquisa de satisfação com resultados estatísticos e publicação do resultado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários.

Art. 18. As autoridades ou servidores da Administração Pública Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 19. Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 20. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala de Sessões, 02 de maio de 2019.

HELENA LÚCIA HERRMANN
Presidente da Câmara

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE

EDUARDO FERLA
Secretário