



**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO  
DE VILA MARIA - RS.**



**RESOLUÇÃO Nº 002/2019 DE 28 DE MAIO DE 2019**

**INSTITUI A OUVIDORIA NA CÂMARA DE VEREADORES  
DE VILA MARIA- RS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**GILNEI VIERO**, Presidente da Câmara de Vereadores de Vila Maria – RS, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do município e pelo Regimento Interno desta Casa Legislativa, com base no que dispõe a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017,

Faz saber que o Poder Legislativo aprovou e ele promulga a seguinte Resolução:

**Art. 1º** Fica instituída a **Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Vila Maria-RS**, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de manifestações, solicitações, reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências, visando à participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos de que trata a Lei 13.460/2017, e a avaliação da efetividade e o aprimoramento da gestão pública.

**Art. 2º** Para os efeitos desta lei, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público prestado pela Câmara Municipal;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida pela Câmara de Vereadores;

III – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto ações ou serviços públicos prestados pela Câmara de Vereadores e a conduta de seus servidores e agentes políticos quando do exercício de suas funções e atribuições públicas.

IV – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

V – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VI – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal;

VII – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

VIII – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Câmara de Vereadores.





**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO  
DE VILA MARIA - RS.**



**Art. 3º** Compete à Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Vila Maria, além das atribuições contidas nos incisos I a VII, do art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

- I – receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder as manifestações dos usuários dirigidas à Câmara Municipal;
- II – organizar os canais de acesso ao cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- III – orientar os usuários sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;
- IV – fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem da competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;
- V - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimentos dos mecanismos de participação social;
- VI – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e sua efetiva conclusão;
- VII – responder aos usuários quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;
- VIII – auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados, propondo medidas para o aperfeiçoamento do serviço público;
- IX – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- X – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Câmara Municipal, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 4º** A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Mesa Diretora, será exercida por um Ouvidor, designado pelo Presidente do Legislativo, dentre os servidores da Casa.

**Parágrafo único.** A Mesa Diretora da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio físico, técnico, tecnológico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

**Art. 5º** O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

- I – requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal;
- II – solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara Municipal;



**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO  
DE VILA MARIA - RS.**



**Art. 6º** São atribuições do Ouvidor:

- I – exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;
- II – remeter para a Mesa Diretora a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidades e os abusos de poder constatados na Câmara Municipal;
- III – sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;
- IV – arquivar, de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deva ser respondida;
- V – manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
- VI – promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;
- VII – solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos as autoridades competentes;
- VIII – solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;
- IX – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.
- X – elaborar, anualmente, **relatório de gestão**, que deverá consolidar todas as manifestações recebidas no período, indicando, ao menos, o número de manifestações recebidas no ano, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Câmara Municipal, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação do serviço.

**Parágrafo único** – O relatório de gestão deverá ser encaminhado ao Presidente do Legislativo e disponibilizado integralmente no *site* da Câmara Municipal.

**Art. 7º** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 8º** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta lei sob pena de responsabilidade do agente público.

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

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





**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO  
DE VILA MARIA - RS.**



§ 3º A manifestação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011.

§ 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.

§ 5º A manifestação sobre matéria alheia à competência da Câmara Municipal será encaminhada ao Controle Interno do Executivo ou à Mesa Diretora para que adote as diligências necessárias, ou, se for um caso de exclusiva competência do Executivo, será informado ao usuário que a manifestação deverá ser dirigida à ouvidoria do município.

**Art. 9º** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I – por meio de formulário eletrônico, disponível junto ao *site* da Câmara Municipal;
- II – por correspondência convencional;
- III – por atendimento presencial na sede da Câmara de Vereadores.

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

**Art. 10.** Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

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

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

**Art. 11.** Os procedimentos 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 com respectivo número de protocolo;
- III – análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV – conclusão ou decisão administrativa final;
- V – ciência do usuário.



**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO  
DE VILA MARIA - RS.**



**Art. 12.** A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário, no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável, mediante justificativa, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia, e, caso necessário, no prazo máximo de 3 (três) 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 10 (dez) dias, a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação das informações que deverá ser atendida em até 20 (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 poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos servidores e agentes públicos da Câmara Municipal, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 5º O descumprimento do prazo previsto no § 4º ou a ausência de resposta deverá ser comunicada ao Presidente da Câmara Municipal.

§ 6º Será conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 7º A contagem de início e término do prazo de resposta será prorrogada para o dia útil subsequente, nos dias e horários em que a Câmara Municipal não estiver em funcionamento.

**Art. 13.** Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata essa lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§ 2º O órgão competente encaminhará à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação, ainda que ultrapassado o prazo de 30 (trinta) dias.

**Art. 14.** Salvo no caso de denúncia, não é possível o oferecimento de manifestações anônimas à Ouvidoria, tendo em vista a inviabilidade de resposta.

**Parágrafo único** - O denunciante anônimo não receberá número de protocolo e nem resposta da Ouvidoria.





**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO  
DE VILA MARIA - RS.**



**Art. 15.** A Câmara Municipal dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação comumente utilizados.

**Art. 16.** A Câmara de Vereadores divulgará **Carta de Serviço ao Usuário** com o objetivo de informar o cidadão sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**Art. 17.** A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas 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;
- VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**Parágrafo único.** A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I – prioridade 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;
- V – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**Art. 18.** A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no *site* eletrônico da Câmara de Vereadores e deverá ser atualizada periodicamente sempre que houver alteração com relação ao serviço.

**Art. 19** A Mesa Diretora da Câmara Municipal editará os atos necessários a execução das medidas previstas nesta Resolução, bem como eventual regulamentação que se mostrar necessária.

**Art. 20.** As despesas com a execução desta Resolução correrão por conta de dotações orçamentárias próprias.



**CÂMARA DE VEREADORES DO MUNICÍPIO  
DE VILA MARIA - RS.**



Adotadas as disposições contrárias, esta Resolução entra em vigor no dia de 20 (vinte) dias a contar de sua publicação.

Vila Maria, 28 de maio de 2019.

*[Handwritten Signature]*  
**GIENEI VIERO**  
Presidente da Câmara de Vereadores

**REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE**

*[Handwritten Signature]*  
**ROBERTO COLET PIZZI**  
Secretário da Mesa Diretora