



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

**RESOLUÇÃO CM Nº 06 de 02 de maio de 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.



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 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

