



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**TAPEJARA**

A CASA DO POVO

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 002/2019, EM 31 DE MAIO DE 2019

Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara de Vereadores de Tapejara, RS, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria do Poder Legislativo.

O Presidente da Câmara Municipal de Vereadores de Tapejara, RS, no uso das atribuições legais e regimentais, faz saber que o plenário aprovou e ele promulga a Resolução nº 002/19, que se refere a instituição da Ouvidoria do Poder Legislativo, passando a vigorar com a seguinte redação:

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Esta Resolução estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Câmara de Vereadores de Tapejara, RS, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria do Poder Legislativo.

**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, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

CÂMARA MUNICIPAL DE TAPEJARA



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**TAPEJARA**

A CASA DO POVO

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;

I - **denúncia**: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - **sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - **elogio**: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - **solicitação**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

## CAPÍTULO II

### DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO

**Art. 3º** É criada a Ouvidoria do Poder Legislativo, vinculada à Mesa Diretora, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados pela Câmara de Vereadores de Tapejara, RS e ao exercício das suas atividades legislativas, fiscalizadoras e administrativas, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento do exercício de suas funções.

#### Seção I

#### Das Atribuições

**Art. 4º** São atribuições da Ouvidoria:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

CÂMARA MUNICIPAL DE TAPEJARA

Rua Coronel Gervásio, 500, Centro Cultural José Maria Vigo da Silveira - Centro | Tapejara/RS - CEP: 99.950-000  
(54) 3344.4760 | camaradetapejara@gmail.com  
www.camaratapejara.com.br



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**TAPEJARA**

A CASA DO POVO

II - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III - acompanhar 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. 5º** Compete à Ouvidoria do Poder Legislativo:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - promover políticas de capacitação e treinamento relacionados às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

III - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos e no exercício das funções legislativa, fiscalizadora e administrativa da Câmara Municipal de Vereadores.

**Art. 6º** Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria 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.

**CÂMARA MUNICIPAL DE TAPEJARA**



## Seção II Das Manifestações

**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 à Ouvidoria 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.

§ 5º A manifestação sobre matéria alheia à competência da Ouvidoria do Poder Legislativo, que for por equívoco protocolizada, será encaminhada imediatamente à ouvidoria do órgão competente e será dada ciência ao seu autor.

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

I – por meio de formulário eletrônico, disponível na página oficial do Poder Legislativo na internet.;

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial exclusivo, localizado junto a Câmara Municipal;

**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 e 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.** O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução 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. 12.** A Ouvidoria 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 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 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 poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão 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. 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 Resolução 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 do Poder Legislativo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

### **Seção III** **Do Relatório de Gestão**

**Art. 14.** A Ouvidoria do Poder Legislativo deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, 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. 15.** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**TAPEJARA**

A CASA DO POVO

- III – a análise dos pontos recorrentes;
- IV – as providências adotadas pelo Poder Legislativo nas soluções apresentadas.

**Art. 16.** O relatório de gestão será:

- I – encaminhado ao Presidente da Câmara de Vereadores;
- II - disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Legislativo na internet.

#### **Seção IV**

##### **Da Organização**

**Art. 17.** A estrutura administrativa da Ouvidoria será composta por 01 (um) servidor exclusivamente recrutado no quadro de pessoal do Poder Legislativo e designado pelo Presidente da Câmara, o qual será denominado "Ouvidor", devendo ser, preferencialmente, servidor do quadro efetivo.

**Art. 18.** O Ouvidor do Poder Legislativo será escolhido entre os servidores referidos no art. 17 pelo Presidente da Câmara.

**Parágrafo único.** O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor do Poder Legislativo, sendo do quadro efetivo, poderá perceber uma gratificação de função a ser atribuída em Lei específica, conforme análise de conveniência, oportunidade e iniciativa da mesa diretora do legislativo.

#### **CAPÍTULO III**

##### **DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 19.** O Poder Legislativo divulgará Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**CÂMARA MUNICIPAL DE TAPEJARA**



**Art. 20.** 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 - 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;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**Art. 21.** A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada anualmente ou sempre que houver alteração com relação aos serviços.

**Art. 22.** A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do Poder Legislativo na internet.

#### **CAPÍTULO IV** **DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 23.** O Poder Legislativo avaliará, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**TAPEJARA**

A CASA DO POVO

- 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;
- V – medidas adotadas pelo Legislativo para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**Art. 24.** A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do Legislativo na internet, incluindo o *ranking* dos serviços com maior incidência de reclamação dos usuários.

**Parágrafo único.** O resultado da avaliação 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.

## CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 25.** As autoridades ou servidores da Câmara de Vereadores prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Legislativo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

**Art. 26.** Esta Resolução será regulamentada no que couber.

**Art. 27.** As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art. 28.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

CÂMARA MUNICIPAL DE TAPEJARA

Rua Coronel Gervásio, 500, Centro Cultural José Maria Vigo da Silveira - Centro | Tapejara/RS - CEP: 99.950-000  
(54) 3344.4760 | camaradetapejara@gmail.com  
www.camaratapejara.com.br



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**TAPEJARA**

A CASA DO POVO

Tapejara, RS, 31 de Maio de 2019.

**ALTAMIR GALVÃO WALTRICH**

Vereador - Presidente da Câmara Municipal de Vereadores

**Registre-se e Publique-se:**

**DANIEL KADINI**

Vereador - 1º Secretario



**CÂMARA MUNICIPAL DE TAPEJARA**

Rua Coronel Gervásio, 500, Centro Cultural José Maria Vigo da Silveira - Centro | Tapejara/RS - CEP: 99.950-000  
(54) 3344.4760 | camaradetapejara@gmail.com  
www.camaratapejara.com.br