ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOA VISTA DO SUL

Câmara Municipal de Vereadore
BOA VISTA DO SUL - RS

Certifico que a presente Resolução Pl. foi publicada em lugar de costume no dia 06/10/2020

Secretário Geral

RESOLUÇÃO PLENÁRIA Nº 001/2020

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

PATRÍCIA LÚCIA BAGATINI, Presidente da Câmara Municipal de Boa Vista 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 de interlocução entre o Poder Legislativo e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de manifestações e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados às atividades da Câmara Municipal de Boa Vista do Sul, com vistas à avaliação da efetividade e 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;

TV. 22 de Outubro, nº 92 – Centro. Fone: 54-3435.5065 e-mail:camaravereadores@boavistadosul.rs.gov.br
Boa Vista do Sul - RS

IV – **manifestações**: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, dúvidas 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 de 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 – **dúvida**: qualquer esclarecimento/informação com relação à atividade e/ou atendimento do Poder Legislativo Municipal; .

X – **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 Federal n.º 13.460, de 2017;

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

III – acompanhar e fiscalizar a prestação de serviços públicos, visando garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV – receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

TV. 22 de Outubro, nº 92 – Centro. Fone: 54-3435.5065 e-mail:camaravereadores@boavistadosul.rs.gov.br
Boa Vista do Sul - RS

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 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.

TV. 22 de Outubro, nº 92 – Centro. Fone: 54-3435.5065 e-mail:camaravereadores@boavistadosul.rs.gov.br
Boa Vista do Sul - RS

§ 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 Federal 12.527, de 2011 e Lei Federal 13.709, de 2018.

§ 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 Municipal;

II – por meio do correio eletrônico (e-mail) da Câmara Municipal;

III – por atendimento presencial na sede da Câmara Municipal;

IV – através de contato telefônico com a Câmara Municipal.

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

Art. 8º Recebida a manifestação, a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deverá classifica-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio, dúvida e/ou 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.

TV. 22 de Outubro, nº 92 – Centro. Fone: 54-3435.5065 e-mail:camaravereadores@boavistadosul.rs.gov.br
Boa Vista do Sul - RS

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

I – recepção da manifestação no canal de atendimento;

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 30 (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 5 (cinco) dias, encaminha-la às áreas responsáveis para providência.

§ 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 do Poder Legislativo Municipal deverá solicitar a complementação de 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 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 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

TV. 22 de Outubro, nº 92 – Centro. Fone: 54-3435.5065 e-mail:camaravereadores@boavistadosul.rs.gov.br
Boa Vista do Sul - RS

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 a devidas providências.

§ 1º Esgotados 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 dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO IV
DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12 A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deverá elaborar, anualmente, o 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, nos termos da Lei Federal n.º 13.460, de 2017.

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

I – o número de manifestações recebidas no ano respectivo;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos ponto 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;

TV. 22 de Outubro, nº 92 – Centro. Fone: 54-3435.5065 e-mail:camaravereadores@boavistadosul.rs.gov.br
Boa Vista do Sul - RS

II – disponibilizado integralmente na página oficial da Câmara Municipal na internet.

CAPÍTULO V
DA ORGANIZAÇÃO

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

CAPÍTULO VI
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16 A Ouvidoria do Poder Legislativo contará com a 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.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deve conter informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, bem como deve atender às exigências mínimas previstas no artigo 7º, da Lei Federal n.º 13.460, de 2017.

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

Art. 17 A Avaliação Continuada dos Serviços Públicos objetiva o aprimoramento constante dos serviços públicos prestados, de modo que deverá ser elaborada anualmente e abranger os seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

TV. 22 de Outubro, nº 92 – Centro. Fone: 54-3435.5065 e-mail:camaravereadores@boavistadosul.rs.gov.br
Boa Vista do Sul - RS

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 pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço;

VI – pesquisa de satisfação com resultados estatísticos e publicação do resultado no sítio eletrônico do órgão, 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 do referido Órgão.

Art. 19 Eventuais despesas decorrentes desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias da Câmara Municipal.

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

Sala de Sessões da Câmara Municipal de Vereadores de Boa Vista do Sul, aos seis dias do mês de outubro de 2020.

PATRÍCIA LÚCIA BAGATINI
PRESIDENTE

Registre-se e Publique-se:

GLADEMIR MÂNICA
PRIMEIRO SECRETÁRIO

TV. 22 de Outubro, nº 92 – Centro. Fone: 54-3435.5065 e-mail:camaravereadores@boavistadosul.rs.gov.br
Boa Vista do Sul - RS