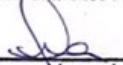
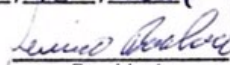




<b>APROVADO</b>	
VOTAÇÃO: <u>única</u>	
<u>unanimidade</u>	
SALA DAS SESSÕES, <u>19/10/2021</u>	
 Vereador	 Presidente

**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

**PROJETO DE RESOLUÇÃO DE MESA Nº 001/2021, DE 19 DE OUTUBRO DE 2021**

**REGULAMENTA, NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE MONTE BELO DO SUL/RS, A APLICAÇÃO DA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, DEFINE A ORGANIZAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA PROTEÇÃO E A DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS – (OUVIDORIA LEGISLATIVA), E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

Faço saber que a Câmara Municipal de vereadores de Monte Belo do SUL/RS aprovou a seguinte Resolução:

**RESOLUÇÃO:**

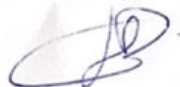
**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Resolução regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito da Câmara Municipal de Monte Belo do Sul/RS, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a organização e o funcionamento do serviço de Ouvidoria Legislativa.

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES  
DE MONTE BELO DO SUL - RS

Protocolo Nº 179/2021

Data: 19/10/2021





**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

Art. 2º Para os fins desta Resolução, além do disposto no art. 2.º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, 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;
- 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:** manifestação de desgosto ou protesto sobre serviço prestado; ação ou omissão da administração, de agente político ou de servidor da Casa Legislativa;
- VI- **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.
- X- **canal de atendimento:** local de atendimento presencial, site oficial, mídias sociais oficiais, telefones, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;



**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

XI- **certificação de identidade:** procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais. Art. 3º A Câmara Municipal de Monte Belo do Sul/RS disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º. Os canais de atendimento deverão utilizar processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do usuário.

§ 2º. No atendimento aos usuários dos serviços públicos, o Poder Legislativo Municipal observará as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres;

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 3º. Na hipótese referida no inciso III do caput do § 2º., os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 4º. Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade que o recebera é incompetente para o exame ou a decisão da



**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Municipal competente para conhecer do assunto.

§ 5º. Quando a remessa referida no § 4º. deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

§ 6º. As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

§ 7º. Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

§ 8º. Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

§ 9º. Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Legislativo Municipal.

§ 10º. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 11º. A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da



**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 12º. Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Legislativo Municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

**CAPÍTULO II**  
**DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO**

Art. 4º 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 Monte Belo do Sul/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. 5º 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;



**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

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. 6º 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. 7º 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;



**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

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.

**Seção II**  
**Das Manifestações**

Art. 8º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 9º 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. 10 As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico;

II – no posto de atendimento presencial exclusivo;



**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

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

Art. 11. 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. 12. 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. 13. 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.





**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

§ 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. 14. 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. 15. A Ouvidoria do Poder Legislativo deverá elaborar, anualmente, no mês de março, 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. 16. 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;



**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

IV – as providências adotadas pelo Poder Legislativo nas soluções apresentadas.

Art. 17. 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. 18. A estrutura administrativa da Ouvidoria será composta por 01 servidor, denominado Ouvidor e exclusivamente recrutado no quadro de pessoal do Poder Legislativo e designado pelo Presidente da Câmara.

Art. 19. O Ouvidor-Geral do Poder Legislativo será escolhido entre os servidores referidos no art. 17 pelo Presidente da Câmara.

**CAPÍTULO III**

**DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Art. 20. 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.

Art. 21. 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;



**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

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

Art. 23. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico do Poder Legislativo na internet.

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

Art. 24. O Poder Legislativo avaliará, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

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;



**BERÇO DA ELABORAÇÃO DE VINHOS**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE MONTE BELO DO SUL - RS**

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

Art. 25. 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. 26. 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. 27. Esta Resolução será regulamentada no que couber.

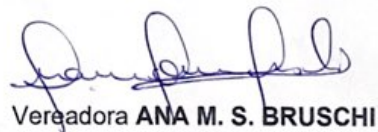
Art. 28. As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 29. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

MESA DIRETORA da Câmara Municipal de Vereadores de Monte Belo do /RS,  
19 de outubro de 2021.

  
Vereador **LUCIANO BOMBASSARO**

Presidente

  
Vereadora **ANA M. S. BRUSCHI**

1ª secretária

  
Vereador **EDER A. ZAFFARI**

2º secretário