



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE LIBERATO SALZANO

Av. Rio Branco, 321 – Centro – CEP 99690-000 – Fone: (055) 3755-1166

E-mail: camara@liberatosalzano-rs.com.br

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 01, DE 26 DE JUNHO DE 2019.

"INSTITUI A OUVIDORIA NA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE LIBERATO SALZANO/RS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS"

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria na Câmara Municipal de Vereadores de Liberato Salzano/RS, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Vereadores de Liberato Salzano/RS:

I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas a Câmara Municipal;

II – organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

V– responder aos cidadãos e entidades quanto as providências adotadas em face de suas manifestações;

VI – auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

Art. 3º A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Mesa Diretora, será dirigida por um Ouvidor, designado pelo seu Presidente, dentre os servidores efetivos, com formação, no mínimo, em nível médio.

**CAPÍTULO II
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

Art. 4º - São direitos básicos do usuário:

I – participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II – obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos sem discriminação;

III – proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18/11/2011;

IV – Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet por meio do *site* oficial da Câmara, especialmente sobre:



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE LIBERATO SALZANO

Av. Rio Branco, 321 – Centro – CEP 99690-000 – Fone: (055) 3755-1166

E-mail: camara@liberatosalzano-rs.com.br

a) o horário de funcionamento do órgão;

b) os serviços prestados pelo órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;

Art. 5º São deveres do usuário:

I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III – colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Resolução.

Art. 6º Deverá ser divulgada Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão e as formas de acesso a esses serviços.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação aos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações 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; e

VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de permanente divulgação mediante publicação no site da Câmara.

**CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 7º A Câmara Municipal deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

Art. 8º Os procedimentos administrativos 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;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 9º As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão encaminhadas aos envolvidos para que possam:

I – no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE LIBERATO SALZANO

Av. Rio Branco, 321 – Centro – CEP 99690-000 – Fone: (055) 3755-1166

E-mail: camara@liberatosalzano-rs.com.br

II – no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão;

III – no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV – no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

V – no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão, a Ouvidoria dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 10 O não cumprimento do disposto no art. 9º desta Resolução sujeitará o dirigente de órgão ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria.

Art. 11 A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão a Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I – acesso por meio de página eletrônica da Câmara Municipal em rede municipal de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II – serviço de atendimento presencial, na sede do Poder;

III – serviço de atendimento por telefone.

Parágrafo único. Para garantir a efetividade de suas atribuições, a Ouvidoria poderá condicionar o seguimento da solicitação à apresentação de documentos.

Art. 12 A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I – identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação; e

II – sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação.

§ 2º Entende-se como meio de contato, nos termos do § 1º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 13 As manifestações recebidas pela Ouvidoria poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Câmara Municipal.

Parágrafo único. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria.

SEÇÃO I

PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 14 As denúncias recebidas pela Ouvidoria serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

I – identificação do servidor ou agente político do órgão cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e

II – fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE LIBERATO SALZANO

Av. Rio Branco, 321 – Centro – CEP 99690-000 – Fone: (055) 3755-1166

E-mail: camara@liberatosalzano-rs.com.br

Art. 15 As denúncias recebidas pela Ouvidoria poderão ser encerradas quando:

- I** – não for da competência da Câmara Municipal de Vereadores;
- II** - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
- III** – o denunciante:
 - a)** deixar de expor os fatos conforme a verdade;
 - b)** deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
 - c)** agir de modo temerário; e
 - d)** deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

**SEÇÃO II
DOS PRAZOS**

Art. 16 No prazo de 3 (três) dias a Ouvidoria deverá registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro *on-line* simultaneamente à manifestação.

Art. 17 A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no “caput” poderá ser prorrogado, por igual período, de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação antes do encerramento do período.

Art. 18 Os servidores da Câmara Municipal terão prazo de 05 (cinco) dias para responder às solicitações e esclarecimentos encaminhados pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado, por igual período, em função da complexidade do assunto.

Parágrafo único. O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

**SEÇÃO III
DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Art. 19 A Ouvidoria deverá elaborar e publicar relatório de gestão no mês de janeiro de cada ano e deverá indicar, ao menos:

- I** - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II** – a análise dos pontos recorrentes;
- III** - os motivos das manifestações; e
- IV** – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 20 O relatório de gestão será:

- I** – encaminhado à autoridade máxima do órgão; e
- II** – disponibilizado integralmente na *internet*.

**CAPÍTULO IV
DO OUVIDOR**

Art. 21 O Ouvidor será designado pelo Presidente da Câmara Municipal de Vereadores através de portaria.

Parágrafo único. Em caso de férias, licença ou afastamento será designado Ouvidor substituto.



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE LIBERATO SALZANO

Av. Rio Branco, 321 – Centro – CEP 99690-000 – Fone: (055) 3755-1166

E-mail: camara@liberatosalzano-rs.com.br

Art. 22 Constituem motivos para a destituição do Ouvidor:

I – perda do vínculo com a Câmara Municipal de Vereadores;

II – prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por esta Resolução;

III – conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Art. 23 O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I – requisitar informações aos servidores da Câmara Municipal;

II – solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara Municipal;

Art. 24 São atribuições do Ouvidor:

I – exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II – remeter 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 às autoridades competentes;

VIII – solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX – elaborar relatório de gestão anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Presidente da Casa, disponibilizando-os para conhecimentos dos cidadãos;

X – propor à Mesa Diretora a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria;

XI – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

CAPÍTULO V

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 25 A Câmara Municipal de Vereadores deverá avaliar 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; e



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE LIBERATO SALZANO

Av. Rio Branco, 321 – Centro – CEP 99690-000 – Fone: (055) 3755-1166

E-mail: camara@liberatosalzano-rs.com.br

V – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 26 A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no *site* do órgão.

**CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 27 A Câmara Municipal de Liberato Salzano/RS dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.

Art. 28 As despesas com a execução desta Resolução correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

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

Sala das sessões da Câmara Municipal de Vereadores de Liberato Salzano, aos 26 dias do mês de junho de 2019.

José Clóvis da Silva
Presidente da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Vereadores

Adilio Jacó Pastório
Vice-Presidente da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Vereadores

Edelar Dallacort
Primeiro Secretário

Antonio Pedro Guadagnin
Segundo Secretário



ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE LIBERATO SALZANO

Av. Rio Branco, 321 – Centro – CEP 99690-000 – Fone: (055) 3755-1166

E-mail: camara@liberatosalzano-rs.com.br

Egrégio Plenário,

O presente Projeto de Resolução decorre da Lei Federal nº 13.460/2017, que estabeleceu a obrigatoriedade de implantação de Ouvidoria na administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios.

O instituto das ouvidorias públicas, no País, tem-se consolidado, ao longo dos anos, como um canal de interlocução e mediação de conflitos entre o Estado, nas suas diferentes esferas, e os cidadãos que veem, nas ouvidorias, a última instância antes da judicialização de suas manifestações.

Além de exercer o papel de mediadora de conflitos, as ouvidorias atuam como importantes ferramentas de gestão, possibilitando aos(as) gestores(as), por meio de relatórios e análises de indicadores quantitativos e qualitativos, conhecerem a percepção da população frente aos serviços públicos prestados, mensurando sua efetividade e identificando seus pontos críticos.

Com o crescente envolvimento da sociedade na busca por ferramentas que garantam a transparência e o controle social das ações dos governos, as ouvidorias públicas assumem uma importância estratégica, pois, ao atuarem mediando a relação entre a sociedade e o Estado, buscando, por meio do diálogo, estabelecer uma ampla concertação entre todos os envolvidos, colocam-se como um sólido canal viabilizador da efetiva participação dos cidadãos, estreitando e fortalecendo sua relação com as instituições públicas.

Dentro deste contexto, o Poder Legislativo apresenta o presente Projeto de Resolução com o objetivo de criar as condições adequadas para a atuação da Ouvidoria.

Nesse sentido é importante lembrar-se que é princípio da República o acesso às informações pelo cidadão, o que ganha relevo com a criação da Ouvidoria, que poderá ser um importante canal para que denúncias, reclamações, solicitações, sugestões e elogios cheguem até os interessados.

Isto posto, aguardamos posição favorável por parte dos Colegas Vereadores.

Sala das sessões da Câmara Municipal de Vereadores de Liberato Salzano, aos 26 dias do mês de junho de 2019.

José Clóvis da Silva

Presidente da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Vereadores

Adilio Jacó Pastório

Vice-Presidente da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Vereadores

Edelar Dallacort

Primeira Secretário

Antonio Pedro Guadagnin

Segundo Secretário