



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOA VISTA DO SUL**  
**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;



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOA VISTA DO SUL

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 outras 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;



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOA VISTA DO SUL

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.



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOA VISTA DO SUL

§ 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 classificá-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.



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOA VISTA DO SUL

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.



## ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

### CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOA VISTA DO SUL

**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;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOA VISTA DO SUL**

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;



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOA VISTA DO SUL**

- 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**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE BOA VISTA DO SUL**  
**JUSTIFICATIVA DO PROJETO DE RESOLUÇÃO PLENÁRIA N.º 001/2020**  
**(Autoria: Mesa Diretora)**

**Senhora Presidente,**  
**Senhores Vereadores,**

Encaminhamos projeto de Resolução Plenária que prevê a criação formal da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, com suas respectivas atribuições.

No ano de 2011, houve a aprovação, pelo Congresso Nacional, da Lei n.º 12.527, conhecida como Lei de Acesso à Informação, que além de fazer com que se efetivasse a transparência das informações, buscou simplificar a comunicação entre os órgãos e entidades públicas e o cidadão.

Nessa linha, para fins de modernizar e otimizar a gestão pública, complementando a Lei de Acesso à Informação, surge a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, chamada de Lei de Proteção e Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos, a qual em seus artigos 9º e 10, dispõe que para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos e essa manifestação deverá ser dirigida à ouvidoria do órgão.

Para Municípios com menos de cem mil habitantes, como é o caso de Boa Vista do Sul, a Lei Federal n.º 13.460, de 2017, passou a vigorar em 17 de junho de 2019.

A Ouvidoria do Poder Legislativo de Boa Vista do Sul já vem funcionando, parcialmente desde meados de 2018 e, integralmente a partir de 2019. No entanto, para maior clareza e transparência procedimental, edita-se esta Resolução Plenária, da qual se espera a aprovação de todos os nobres colegas Vereadores.

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

**PATRÍCIA LÚCIA BAGATINI**  
**PRESIDENTE**

**JULIANO CARMINATTI**  
**VICE-PRESIDENTE**

**GLADEMIR MÂNICA**  
**1º SECRETÁRIO**