

**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA DE VEREADORES DE MONTENEGRO**

**"Montenegro Cidade das Artes  
Capital do Tanino e da Citricultura"**



Rua Cel. Álvaro de Moraes, 1.515 – Montenegro/RS – CEP 95780-000 - Fone/Fax: (51) 3632-3303  
E-mail: [camara@montenegro.rs.leg.br](mailto:camara@montenegro.rs.leg.br) – site: [www.montenegro.rs.leg.br](http://www.montenegro.rs.leg.br)

CAMARA MUNICIPAL DE MONTENEGRO					
Proc. nº:	232 - PR 05/19				
Em	12	de	07	de 20	19

**PROJETO DE RESOLUÇÃO N.º 05 /2019**

Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Legislativo de Montenegro/RS, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**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 do Poder Legislativo de Montenegro/RS, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**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 legislativa, ou de prestação direta ou indireta de serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública, em especial do Poder Legislativo Municipal;

III – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, 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: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

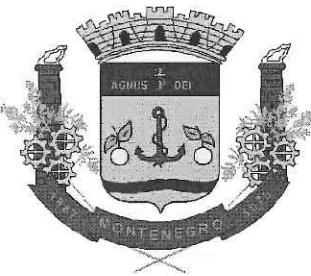
VI – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município, em especial do Poder Legislativo Municipal;

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

IX – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da do Poder Legislativo Municipal.

**"DOE ÓRGÃOS, DOE SANGUE: SALVE VIDAS"**



# ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL CÂMARA DE VEREADORES DE MONTENEGRO

**"Montenegro Cidade das Artes  
Capital do Tanino e da Citricultura"**



Rua Cel. Álvaro de Moraes, 1.515 – Montenegro/RS – CEP 95780-000 - Fone/Fax: (51) 3632-3303  
E-mail: [camara@montenegro.rs.leg.br](mailto:camara@montenegro.rs.leg.br) – site: [www.montenegro.rs.leg.br](http://www.montenegro.rs.leg.br)

## CAPÍTULO II DA OUVIDORIA LEGISLATIVA MUNICIPAL

**Art. 3º** Fica reformulada a Ouvidoria Legislativa Municipal na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Vereadores de Montenegro, vinculada à Mesa Diretora, como órgão responsável por servir como instância de interlocução com a sociedade, constituindo um canal aberto para o recebimento de manifestações relativas às atribuições e competências deste Poder Legislativo Municipal, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

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

I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e/ou jurídicas dirigidas à Câmara Municipal de Vereadores;

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

III – sugerir medidas tendentes à melhoria dos trabalhos administrativos e legislativos e de fiscalização da Câmara Municipal de Vereadores;

IV – encaminhar à Mesa Diretora denúncias que necessitem de esclarecimento de outros órgãos públicos, para que ela tome as medidas cabíveis;

V – informar o usuário qual o órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria Legislativa Municipal;

VI – orientar o usuário sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;

VII – responder as questões ou prestar informações aos usuários quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal de Vereadores sobre procedimentos legislativos e administrativos de seus interesses;

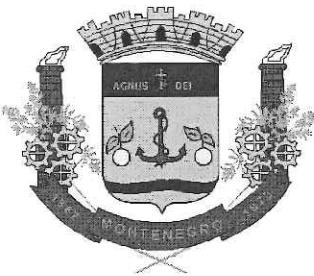
VIII – auxiliar os órgãos diretivos da Câmara Municipal de Vereadores na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou ao saneamento de violações, ilegalidade ou abusos constatados;

IX – auxiliar na divulgação dos mecanismos de participação social nos trabalhos da Câmara Municipal de Vereadores.

**Art. 5º** A Ouvidoria Legislativa Municipal deverá, com vistas à realização dos seus objetivos, receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

**Art. 6º** A Ouvidoria Legislativa Municipal deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 7º** A Ouvidoria Legislativa Municipal deverá elaborar, anualmente, 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.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA DE VEREADORES DE MONTENEGRO**

**"Montenegro Cidade das Artes  
Capital do Tanino e da Citricultura"**



Rua Cel. Álvaro de Moraes, 1.515 – Montenegro/RS – CEP 95780-000 - Fone/Fax: (51) 3632-3303  
E-mail: [camara@montenegro.rs.leg.br](mailto:camara@montenegro.rs.leg.br) – site: [www.montenegro.rs.leg.br](http://www.montenegro.rs.leg.br)

**Art. 8º** 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;
- IV – as providências adotadas pela Câmara Municipal de Vereadores nas soluções apresentadas.

**Art. 9º** O relatório de gestão será:

- I – encaminhado à Mesa Diretora;
- II – disponibilizado integralmente na página eletrônica oficial da Câmara Municipal de Vereadores na rede mundial de computadores.

**Art. 10.** A Ouvidoria Legislativa Municipal será composta por um servidor efetivo da Câmara Municipal de Vereadores, designado e nomeado pela Presidência da Casa.

**Art. 11.** A Ouvidoria Legislativa Municipal, para o exercício de suas funções, gozará das seguintes prerrogativas:

- I – solicitar informações e esclarecimentos diretamente às unidades e aos servidores da Câmara Municipal de Vereadores;
- II – solicitar, a outros poderes, por intermédio da Presidência do Poder Legislativo Municipal, documentos e informações necessárias ao desenvolvimento de suas atribuições.

§ 1º Quando forem solicitadas informações e esclarecimentos diretamente às unidades e aos servidores da Câmara Municipal de Vereadores, as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

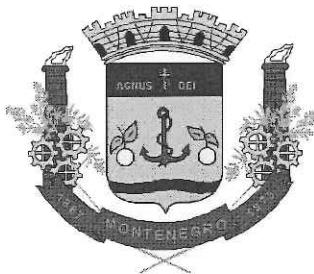
§ 2º No caso de a manifestação exigir a solicitação de informações e esclarecimentos de que trata o § 1º deste artigo, a manifestação será autuada e numerada em expediente próprio, a fim de que possa tramitar adequadamente pelas diferentes unidades da Câmara Municipal de Vereadores.

**Art. 12.** A Ouvidoria Legislativa 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 Legislativa Municipal deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (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 05 (cinco) dias, a contar do seu recebimento, a Ouvidoria Legislativa Municipal deverá solicitar a complementação de informações, que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

**"DOE ÓRGÃOS, DOE SANGUE: SALVE VIDAS"**



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA DE VEREADORES DE MONTENEGRO**

**"Montenegro Cidade das Artes  
Capital do Tanino e da Citricultura"**



Rua Cel. Álvaro de Moraes, 1.515 – Montenegro/RS – CEP 95780-000 - Fone/Fax: (51) 3632-3303  
E-mail: [camara@montenegro.rs.leg.br](mailto:camara@montenegro.rs.leg.br) – site: [www.montenegro.rs.leg.br](http://www.montenegro.rs.leg.br)

§ 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.

**Art. 13.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de página eletrônica oficial da Câmara Municipal de Vereadores na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II – por meio de serviço de atendimento presencial pessoal.

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

**Art. 14.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria Legislativa Municipal deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e 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 Legislativa Municipal se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso, por intermédio da Presidência do Poder Legislativo Municipal.

**Art. 15.** 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;

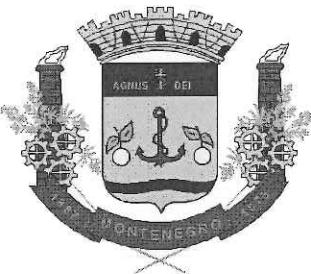
IV – decisão administrativa final;

V – ciência ao usuário.

**Art. 16.** 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 esta 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 Legislativa Municipal o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA DE VEREADORES DE MONTENEGRO**

**"Montenegro Cidade das Artes  
Capital do Tanino e da Citricultura"**



Rua Cel. Álvaro de Moraes, 1.515 – Montenegro/RS – CEP 95780-000 - Fone/Fax: (51) 3632-3303  
E-mail: [cama@montenegro.rs.leg.br](mailto:cama@montenegro.rs.leg.br) – site: [www.montenegro.rs.leg.br](http://www.montenegro.rs.leg.br)

**Art. 17.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

**§ 1º** As manifestações conterão a identificação do requerente.

**§ 2º** A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação, sendo, ainda, 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.

**CAPÍTULO III  
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 18.** Esta Câmara Municipal 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. 19.** A Carta de Serviços ao Usuário, que será revisada periodicamente, 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.

**Art. 20.** A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

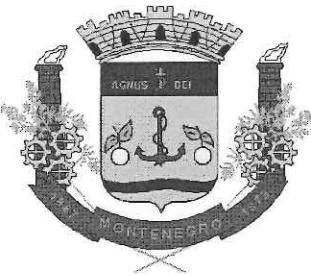
I – prioridades de atendimento;

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.



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA DE VEREADORES DE MONTENEGRO**

**"Montenegro Cidade das Artes  
Capital do Tanino e da Citricultura"**



Rua Cel. Álvaro de Moraes, 1.515 – Montenegro/RS – CEP 95780-000 - Fone/Fax: (51) 3632-3303  
E-mail: [camara@montenegro.rs.leg.br](mailto:camara@montenegro.rs.leg.br) – site: [www.montenegro.rs.leg.br](http://www.montenegro.rs.leg.br)

**Art. 21.** A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível na página eletrônica oficial da Câmara Municipal de Vereadores na rede mundial de computadores.

**CAPÍTULO IV  
DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 22.** As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art. 23.** Fica revogada a Resolução n.º 208, de 03 de novembro de 2015.

**Art. 24.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

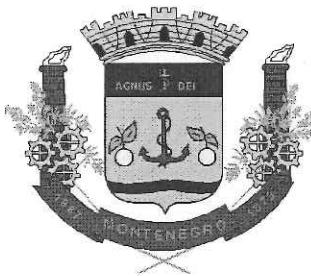
Câmara Municipal de Montenegro, 08 de julho de 2019.

Ver. Juarez Vieira da Silva – PTB  
Vice-Presidente

Ver. Cristiano Von Rosenthal Braatz  
Presidente

Ver. Talis Ferreira – PR  
1º Secretário

<b>CÂMARA MUNICIPAL DE MONTENEGRO</b>		
Discutido e votado em: ___/___/___		
Resultado da votação: Votos a favor ___		
Abstenções ___		
Presidente	Votos contra	___



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA DE VEREADORES DE MONTENEGRO**

**"Montenegro Cidade das Artes  
Capital do Tanino e da Citricultura"**



Rua Cel. Álvaro de Moraes, 1.515 – Montenegro/RS – CEP 95780-000 - Fone/Fax: (51) 3632-3303  
E-mail: [camara@montenegro.rs.leg.br](mailto:camara@montenegro.rs.leg.br) – site: [www.montenegro.rs.leg.br](http://www.montenegro.rs.leg.br)

CÂMARA MUNICIPAL DE MONTENEGRO

Proc. nº: 232 - PR 05/19

em 12 de 07 de 20 19

## **EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS**

Senhores Vereadores:

Apresentamos o presente Projeto de Resolução que visa dispor sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

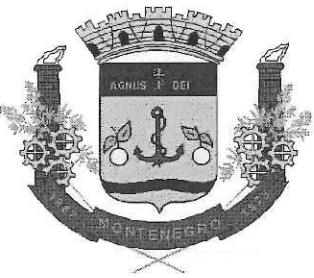
A proposição busca a instituição e a organização do funcionamento da Ouvidoria Legislativa Municipal, tendo como parâmetro a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre a participação e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, regulamentando o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal de 1988. O referido diploma estabelece inúmeros direitos aos usuários dos serviços públicos e prevê mecanismos de garantia, como estabelece o seu artigo 6º.

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, entrará em vigor em 21 de junho deste ano, tendo em vista que o artigo 25 da referida Lei estipulou o prazo de 720 dias para a sua vigência, a partir da data de sua publicação, para os Municípios com menos de cem mil habitantes, estabelecendo que a criação e o pleno funcionamento das ouvidorias são obrigatórios nesses municípios, que é o caso de Montenegro, que, no último senso realizado pelo IBGE, em 2010, estimou a sua população em 59.415 pessoas.

Cumpre destacar que a referida Lei Federal tem por objetivo dispor sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, conhecida como "Código de Defesa do Usuário do Serviço Público". Esta Lei estabelece uma série de obrigações aos órgãos e entes públicos, como, por exemplo, a obrigatoriedade de divulgar uma "Carta de Serviços aos Usuários". Provavelmente, o cumprimento de tal legislação será verificado em futuras auditorias realizadas pelos órgãos de controle interno e externo.

Ressalte-se que a Câmara Municipal já possui norma interna que dispõe sobre a Ouvidoria Legislativa, a saber, a Resolução nº 208, de 3 de novembro de 2015, que cria a ouvidoria Legislativa Municipal na Câmara de Vereadores de Montenegro e disciplina o seu funcionamento. Contudo, a norma vigente na Câmara não contempla plena e adequadamente as exigências de organização e funcionamento previstas no diploma federal.

Portanto, o presente projeto de resolução visa não apenas concretizar em âmbito municipal os termos do artigo III, da Lei Federal nº 13.460/17, mas



**ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL  
CÂMARA DE VEREADORES DE MONTENEGRO**

**"Montenegro Cidade das Artes  
Capital do Tanino e da Citricultura"**

Rua Cel. Álvaro de Moraes, 1.515 – Montenegro/RS – CEP 95780-000 - Fone/Fax: (51) 3632-3303  
E-mail: [camara@montenegro.rs.leg.br](mailto:camara@montenegro.rs.leg.br) – site: [www.montenegro.rs.leg.br](http://www.montenegro.rs.leg.br)



criar mecanismos de ampliação e promoção da participação da sociedade na gestão pública, permitindo o acompanhamento da prestação dos serviços, com vistas a garantir a sua efetividade e respectivo aperfeiçoamento.

Câmara Municipal de Montenegro, 08 de julho de 2019.

Ver. Juarez Vieira da Silva – PTB  
Vice-Presidente

Ver. Cristiano Von Rosenthal Braatz  
Presidente

Ver. Talis Ferreira – PR  
1º Secretário