



**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)



**RESOLUÇÃO N.º 217, DE 31 DE JULHO DE 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.

Ver. Cristiano Von Rosenthal Braatz, Presidente da Câmara Municipal de Montenegro.

Faço saber, em conformidade com o disposto na Lei Orgânica do Município e no Regimento Interno, que a Câmara de Vereadores aprovou e eu promulgo a seguinte

**R E S O L U Ç Ã O:**

**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;

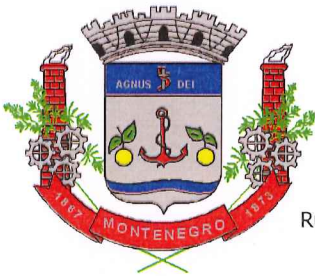
II – serviço público: atividade administrativa ou legislativa, ou de prestação direta ou indireta de serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública, em especial do Poder Legislativo Municipal;

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;



**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)



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.

**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.

**"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)



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.

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.



**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)



§ 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.

§ 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.



**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. 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.

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.



**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. 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.

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, 31 de julho de 2019.

REGISTRE-SE E PUBLIQUE-SE:  
Data Supra.

  
PAULO GIOVANI BENDER,  
Secretário Geral.

  
Ver. CRISTIANO VON ROSENTHAL BRAATZ,  
Presidente.