

**“DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE QUE TRATA A LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.”**

---

**LENIR FOLETTO BACKES**, Presidente da Câmara Municipal de São Martinho, Estado do Rio Grande do Sul, no uso de suas atribuições legais, **FAZ SABER**, nos termos Legislação vigente, que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou e **EU**, sanciono e promulgo a seguinte Resolução:

**Capítulo I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Resolução estabelece os procedimentos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, de que trata a lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os fins 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 - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VI - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

- insatisfação relativa a serviço público;
- VII - Reclamação: demonstração de providência por parte da Administração;
- VIII - Solicitação: requerimento de adoção de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Federal;
- IX - Sugestão: proposta de aprimoramento sobre serviço oferecido ou atendimento recebido.
- X - Elogio: demonstração de satisfação

## Capítulo II – DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 3º É criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de São Martinho, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta ou Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

### Seção I – DAS ATRIBUIÇÕES

- Art. 4º 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;
- II – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- III – receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- IV – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- V – atender o usuário de forma adequada observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- V – promover a adoção de mediação e conciliação entre os usuários e o órgão público.

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

- I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições;
- II - promover políticas de capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviço público;

III - sistematizar as informações, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

Art. 6º Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

I - receber, analisar, dar tratamento e responder as manifestações apresentadas pelo cidadão e demais usuários;

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.

## Seção II – DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º A ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 8º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão indicadas, entretanto não cabe a ouvidoria fazer exigências quanto a identificação que inviabilize a 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.

Art. 9º As manifestações poderão ser apresentadas pelos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico disponível no endereço do site da Câmara: <https://www.camarasaomartinho.rs.gov.br/site/ouvidoria;>

II – por meio de formulário eletrônico disponível na Ouvidoria governamental no endereço: <https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/RS/S%C3%A3oMartinho/Manifestacao/RegistrarManifestacao;>

III – por telefone, condicionado à servidora competente, por meio do número (55) 3533-1874;

IV – presencialmente por atendimento exclusivo da ouvidoria em sala reservada.

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

Art. 10 Recebida a manifestação a ouvidoria 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 se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências conforme o caso.

Art. 11 Os procedimentos administrativos relativos a análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo Único - A efetiva resolução das manifestações compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

quando necessário;

III - análise e obtenção de informações,

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 12 A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 4º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 5º A ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos aos agentes públicos do órgão, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período.

Art. 13 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 ao órgão competente.

§ 2º O órgão competente encaminhará a ouvidoria 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. 14 A ouvidoria deverá elaborar, anualmente no mês de janeiro relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e respostas as manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias nas prestações dos serviços.

Art. 15 - 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 administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 16 O relatório será encaminhado ao presidente e publicado no site oficial da Câmara Municipal de São Martinho.

### Seção IV – DA ORGANIZAÇÃO

Art. 17 – A estrutura administrativa da ouvidoria será composta por 2 servidores exclusivos recrutados no quadro de pessoal.

Art. 18 – O ouvidor será escolhido pelo presidente da Câmara.

### Capítulo III – DA CARTA AO USUÁRIO

Art. 19 - A Câmara Municipal de São Martinho divulgará Carta de Serviços ao Usuário com objetivo 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. 20 A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos 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.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativo, 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 Serviço ao usuário deverá ser atualizada quando houverem mudanças no serviço prestado.

Art. 22 A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de divulgação mediante publicação em site oficial da Câmara Municipal de São Martinho.

### SERVIÇOS

### Capítulo IV – DA AVALIAÇÃO DOS

Art. 23 a Câmara Municipal de São Martinho 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

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

Art. 24 A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

#### Capítulo V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25 As autoridades ou servidores da Câmara Municipal de São Martinho prestarão colaboração e informações à Ouvidoria nos assuntos que lhe forem pertinentes.

Art. 26 Esta resolução será regulamentada no que couber.

Art. 27 As eventuais despesas dessa resolução serão suportadas por dotação orçamentária própria.

Art. 28 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

**SALA DE SESSÕES DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE SÃO MARTINHO/RS, AOS 04 DIAS DO MÊS DE JUNHO DE 2019.**

---

**LENIR FOLETTO BACKES**

Presidente