



CÂMARA DE VEREADORES NOVA ROMA DO SUL

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

RESOLUÇÃO N° 01/2025

“Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Legislativo, nos termos da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, institui a Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Nova Roma do Sul e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, revoga a Resolução de nº:01/2019, e dá outras providências.”

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA ROMA DO SUL, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo Regimento Interno, faz saber que o Plenário aprovou e ela promulga a seguinte Resolução:

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, nos termos da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Nova Roma do Sul e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

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;



CÂMARA DE VEREADORES NOVA ROMA DO SUL

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

III- Agente público: pessoa que exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração.

IV- Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objetivo políticas ou serviços públicos prestados e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V- Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a um serviço público;

VI- Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal.

VII- Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Poder Legislativo;

VIII-Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX-Solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Câmara Municipal de Nova Roma do Sul sobre assuntos relacionados à sua área de competência.

X-Canais de atendimento: atendimento presencial, sítio eletrônico, centrais telefônicas, correspondências convencionais ou qualquer outro meio que permita ao usuário apresentar manifestações.

CAPITULO II DA OUVIDORIA GERAL DO PODER LEGISLATIVO

Art. 3º. Fica criada a Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Nova Roma do Sul, um canal permanente de comunicação e interlocução com a sociedade, que permite o recebimento de manifestações, denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.



CÂMARA DE VEREADORES
NOVA ROMA DO SUL
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

**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 13.460/2017;

II - Promovendo a participação do usuário na administração pública, em cooperação com entidades de defesa do usuário;

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para seu aperfeiçoamento;

IV - Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações e a respeito das mesmas, acompanhar o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI - Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, transparência e cortesia;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o Órgão ou entidade pública, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes;

Art. 5º. Compete à Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº:13.460/2017;

II - monitorar a atuação da Ouvidoria e dos responsáveis por ações de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas, garantindo-lhes a devida análise e resposta;



CÂMARA DE VEREADORES NOVA ROMA DO SUL

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionados às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - sistematizar as informações oriundas das manifestações recebidas, consolidar e divulgar estatísticas inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

V - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos.

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

SEÇÃO II DAS MANIFESTAÇÕES

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

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

§1º. As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.



CÂMARA DE VEREADORES
NOVA ROMA DO SUL
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

§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.

§5º. A manifestação sobre a matéria alheia à competência do Ouvidoria em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente ao Órgão Competente.

Artº9º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta lei.

§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, se for o caso.

Art.10º. 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 do 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.



CÂMARA DE VEREADORES NOVA ROMA DO SUL

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

Art.11. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta dias) contados do recebimento, prazo esse que pode ser prorrogado de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, encaminhá-las às áreas responsáveis para providências.

§2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para à análise da manifestação, em até 10(dez) dias, a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverão ser atendidas 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 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, prazo esse que pode ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art12. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providencias.

§1º. Esgotado o prazo de que trata essa Lei 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 -Geral do Poder Legislativo, o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.



CÂMARA DE VEREADORES NOVA ROMA DO SUL

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

SEÇÃO III DOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO

Art13. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I- Formulário eletrônico específico para o registro de manifestações, disponibilizado no site da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul;

II-Serviço de atendimento pessoal, disponibilizando formulário escrito para manifestação;

III- Exposição oral perante o Ouvidor e SIC, que reduzirá a termo, em caso de pessoas com dificuldades na escrita;

IV- Atendimento via telefone, em que a manifestação será reduzida a termo pelo Ouvidor;

V- Recebimento de manifestações, por meio de correio, fax, ou outro meio identificado para esse fim.

SEÇÃO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art14. A Ouvidoria- Geral do Poder Legislativo deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, 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.

Art15. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I- o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II- os motivos das manifestações;



CÂMARA DE VEREADORES
NOVA ROMA DO SUL
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

III- a análise dos pontos recorrentes;

IV- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art.16. O relatório de gestão será:

I- Encaminhado ao Presidente do Legislativo;

II- Disponibilizado integralmente na página oficial do Câmara Municipal na internet.

**SEÇÃO V
DA ORGANIZAÇÃO**

Art.17. A Ouvidoria-Geral será composta por até 02 (dois) servidores designados para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, que será designado por Portaria pelo Presidente da Câmara Municipal, sem percepção de qualquer vantagem ou gratificação.

§ 1º. Presidente da Câmara poderá designar outro servidor como Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor Geral, em seus impedimentos e ausências.

§ 2º. Não poderá ser escolhido para exercer as atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha sido, nos últimos cinco anos:

I- Responsabilizado por atos julgados irregulares, pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II- Punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na espera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III- condenado em processo criminal:



**CÂMARA DE VEREADORES
NOVA ROMA DO SUL**
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

- a) por crime contra o Patrimônio;
- b) por crime contra a Administração Pública;
- c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional;
- d) por prática de ato de improbidade administrativa.

§ 3º. O servidor da Ouvidoria que vier a ter, contra si, a aplicabilidade de qualquer das penalidades previstas no §2º ficará automaticamente destituído da função.

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

Art18. A Carta de Serviço ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder legislativo, nos termos do art. 7º da lei Federal nº: 13.460/2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art19. A Carta de Serviços ao Usuário conterá, no mínimo:

I- Os serviços efetivamente disponibilizados;

II- Os requisitos e documentos que deverão ser apresentados para acessar o serviço pretendido, quando necessários;

III- O prazo máximo para a prestação do serviço;

IV- Os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

V- Os procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário;



CÂMARA DE VEREADORES
NOVA ROMA DO SUL
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

VI- Os mecanismos de consulta que poderão ser utilizados pelo usuário para acompanhar o andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;

VII- O endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pela Câmara Municipal de Nova Roma do Sul;

VIII- As informações quanto à realização das sessões legislativas e audiências públicas, indicando:

- a) Os tipos de fases das sessões;
- b) Os períodos e horários em que se realizam;
- c) As formas de participação popular; e
- d) Os meios disponíveis para o acompanhamento.

IX- O papel institucional do Vereador, suas atribuições e como contatá-los;

X- Informações sobre contato da Câmara.

Art.20. A Carta de Serviços ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Nova Roma do Sul, para consulta.

Art21. Independente da revisão anual, a atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser solicitada pelo setor responsável pela prestação do serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação ali contida.

CAPÍTULO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art.22. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Resolução, avaliarão, anualmente os serviços prestados, nos seguintes aspectos:



CÂMARA DE VEREADORES NOVA ROMA DO SUL

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

- 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 manifestação de usuários;
- V- Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 23. A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorganizar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviço ao Usuário.

CAPÍTULO V DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 24. Fica instituído o Conselho de Usuários de Serviços Públicos no âmbito da Ouvidoria - Geral da Câmara Municipal de Nova Roma do Sul, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, nos termos dos artigos 18 a 22 da lei Federal nº: 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 25. São atribuições do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos:

- I- Acompanhar a prestação dos serviços;
- II- participar na avaliação dos serviços;
- III- propor melhorias na prestação dos serviços;



CÂMARA DE VEREADORES
NOVA ROMA DO SUL
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

IV-Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V-Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;

VI- opinar sobre a indicação do Ouvidor-Geral, quando solicitado;

VII-manifestar- se quanto às consultas que lhe forem submetidas;

VIII-exercer outras atribuições na legislação vigente.

Art. 26. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 07 membros sendo:

I-03 (três) representantes dos usuários de serviços públicos;

II-02 (dois) representantes da sociedade Civil organizada, indicados por Associações Comunitárias ou Conselhos Municipais;

III-01 (um) membro de Ouvidoria-Geral do Poder Legislativo, podendo ser o próprio Ouvidor -Geral ou um servidor indicado pela Ouvidoria;

IV-01 (um) Servidor de carreira de Órgão de Administração Municipal Direta ou Indireta, indicado pelo Chefe do Executivo.

§1º. A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial, a ser publicado no veículo de imprensa oficial e em jornal de circulação local, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

§2º. Os representantes da sociedade civil organizada serão indicados por Associações legalmente constituídas, observando critérios de transparência e pluralidade.



CÂMARA DE VEREADORES NOVA ROMA DO SUL

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

§3º. A nomeação dos membros do Conselho será formalizada por Portaria do Presidente do Legislativo, após a conclusão do processo de escolha pública e indicação das entidades competentes.

Art.27. O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, sendo permitida uma recondução.

Art.28. O desempenho da função de membro de Conselho de Usuários de Serviço Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Art.29. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno, que deverá ser submetido ao Presidente do Legislativo para aprovação.

Art.30. A Ouvidoria-Geral da Câmara prestará apoio administrativo e técnico ao Conselho de Usuários, garantindo a infraestrutura necessária ao seu funcionamento.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.31. As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Resolução prestarão colaboração e informações à Ouvidoria -Geral do Legislativo, nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação e competência.

Art.32. A Mesa Diretora deverá dar ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades, por todos os veículos de comunicação existentes ou utilizados pela Casa, em especial através da:

I- Divulgação e orientação completa acerca de sua finalidade e forma de utilização;

II- Manutenção de link exclusivo da Ouvidoria-Geral na página inicial do site da Câmara Municipal de Nova Roma do Sul, em local de fácil visualização;

III- Garantia de acesso aos cidadãos à Ouvidoria por meio de canais ágeis e eficazes.



**CÂMARA DE VEREADORES
NOVA ROMA DO SUL**
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL - BRASIL

Art. 33. A Presidência assegurará autonomia à Ouvidoria - Geral da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul, mediante apoio físico, logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desenvolvimento de suas atividades.

Art. 34. A Mesa Diretora baixará atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 35. Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, serão observadas:

I- A Lei Federal nº: 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II- A Lei Federal nº: 13.460, de 26 de junho de 2017;

III- Regimento Interno da Câmara Municipal de Nova Roma do Sul;

Art. 36. As despesas decorrentes desta Resolução serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 37. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando a Resolução de nº:01/2019, e as disposições em contrário.

Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul, 06 de março de 2025.

José Luiz Comin
Presidente do Legislativo

Márcio André Rossi
Vice -Presidente do Legislativo

Rosângela Maria Tieppo
1ª Secretaria

Odete Araldi Bortolini
2ª Secretaria