



Estado do Rio Grande do Sul  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**

Rua Ângelo Fabiane, 106 - CEP: 99730-000  
Fone/Fax: (54) 3368-1180 - **JACUTINGA-RS**  
E-mail: camarajacutinga@gmail.com

**APROVADO**

Em 06/05/19

Presidente da Câmara

**PROJETO DE LEI LEGISLATIVO Nº 01/2019, DE 18 DE MARÇO DE 2019.**

Cria a Ouvidoria-Geral na Câmara Municipal de Vereadores de Jacutinga/RS e dá outras providências.

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Vereadores, no uso de suas atribuições legais, contidas nos art. 30, I, da Lei Orgânica do Município e art. 29, I e IV, do Regimento Interno,

**Faz saber** que a Câmara Municipal de Vereadores aprovou a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º É criada a Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal de Jacutinga/RS, vinculada à Presidência desta Casa Legislativa, 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 e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**" O PODER LEGISLATIVO É  
O SUPORTE DA DEMOCRACIA "**



**Estado do Rio Grande do Sul**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**

Rua Ângelo Fabiane, 106 - CEP: 99730-000

Fone/Fax: (54) 3368-1180 - **JACUTINGA-RS**

E-mail: camarajacutinga@gmail.com

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;

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 ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII- sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

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

IX- solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

## CAPÍTULO II

### DAS ATRIBUIÇÕES

**" O PODER LEGISLATIVO É  
O SUPORTE DA DEMOCRACIA "**



**Estado do Rio Grande do Sul**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**

Rua Ângelo Fabiane, 106 - CEP: 99730-000

Fone/Fax: (54) 3368-1180 - **JACUTINGA-RS**

E-mail: camarajacutinga@gmail.com

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria-Geral da Câmara Municipal:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

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

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

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

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-Geral 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 deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**“ O PODER LEGISLATIVO É  
O SUPORTE DA DEMOCRACIA ”**





**Estado do Rio Grande do Sul**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**

Rua Ângelo Fabiane, 106 - CEP: 99730-000

Fone/Fax: (54) 3368-1180 - **JACUTINGA-RS**

E-mail: camarajacutinga@gmail.com

Art. 6º 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.

§ 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. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, disponível no site do Poder Legislativo, através do endereço: <http://www.jacutinga.rs.leg.br/ouvidoria>;

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial exclusivo, na sede do Poder Legislativo;

IV – através do telefone da Câmara Municipal nº (54) 3368-1180.

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

Art. 8º 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.

**“ O PODER LEGISLATIVO É  
O SUPORTE DA DEMOCRACIA ”**



**Estado do Rio Grande do Sul**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**

Rua Ângelo Fabiane, 106 - CEP: 99730-000

Fone/Fax: (54) 3368-1180 - **JACUTINGA-RS**

E-mail: camarajacutinga@gmail.com

Art. 9º 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. 10. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável 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 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 dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**“ O PODER LEGISLATIVO É  
O SUPORTE DA DEMOCRACIA ”**





**Estado do Rio Grande do Sul**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**

Rua Ângelo Fabiane, 106 - CEP: 99730-000

Fone/Fax: (54) 3368-1180 - **JACUTINGA-RS**

E-mail: camarajacutinga@gmail.com

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 as devidas providências.

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

**CAPÍTULO IV**  
**DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Art. 12. A Ouvidoria-Geral 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.

Art. 13. 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. 14. O relatório de gestão será:

- I – encaminhado à Presidência da Câmara;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Legislativo na internet.

**" O PODER LEGISLATIVO É  
O SUPORTE DA DEMOCRACIA "**



**Estado do Rio Grande do Sul**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**

Rua Ângelo Fabiane, 106 - CEP: 99730-000

Fone/Fax: (54) 3368-1180 - **JACUTINGA-RS**

E-mail: camarajacutinga@gmail.com

**CAPÍTULO V**  
**DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral da Câmara será composta por um servidor efetivo recrutado no quadro de pessoal da Câmara de Vereadores e designado pelo Presidente.

Art. 16. O Ouvidor-Geral da Câmara será escolhido pelo Presidente entre os servidores referidos no art.15 e será designado para a função através de ato próprio, observando-se, na escolha, as atribuições do cargo .

**CAPÍTULO VI**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 17. A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho 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 na internet.

Art. 18. As autoridades ou servidores da Administração Municipal em geral prestarão colaboração e informações à Ouvidoria-Geral da Câmara nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 19. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita através de ato regulamentador específico.

**“ O PODER LEGISLATIVO É  
O SUPORTE DA DEMOCRACIA ”**



**Estado do Rio Grande do Sul**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**

Rua Ângelo Fabiane, 106 - CEP: 99730-000

Fone/Fax: (54) 3368-1180 - **JACUTINGA-RS**

E-mail: camarajacutinga@gmail.com

Art.20. Servirão de recursos para cobertura das despesas da presente lei os constantes da dotação orçamentária que segue: Projeto Atividade 2004 Elementos de Despesa 3.3.90.30 e 3.3.90.39.

Art. 21. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 22. Revogam-se as disposições em contrário.

  
Ronaldo Bordin  
Presidente

  
Débora Paula Nava Ogliari  
Vice-Presidente

Avelino Ricardo Menegaz  
1º Secretário

  
Darci José de Rê  
2º Secretário

**CÂMARA MUNICIPAL DE JACUTINGA**  
**ENTRADA**

Protocolo	Data
3348/2019	18 / 03 / 2019

  
Secretaria da Câmara

**" O PODER LEGISLATIVO É  
O SUPORTE DA DEMOCRACIA "**





**Estado do Rio Grande do Sul**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**

Rua Ângelo Fabiane, 106 - CEP: 99730-000

Fone/Fax: (54) 3368-1180 - **JACUTINGA-RS**

E-mail: camarajacutinga@gmail.com

JUSTIFICATIVA

A proposição visa dar efetivo cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017, de 20 de junho de 2017, que "Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública".

Através deste, haverá a implantação da Ouvidoria-Geral nesta Casa Legislativa, permitindo ao cidadão realizar requerimento de informações, sugestões, reclamações, elogios, denúncias, entre outros pronunciamentos, facilitando o acesso às informações quanto a prestação dos serviços públicos, conduta dos agentes públicos, etc., permitindo maior participação e fiscalização por parte dos usuários.

O projeto prevê a forma em que se dará referida Ouvidoria-Geral, que terá como Ouvidor um servidor efetivo da Casa, tendo em vista a necessária imparcialidade e continuidade do serviço, que ficará responsável pelo recebimento das manifestações/requerimentos acima mencionados, além de sua análise, busca das informações correspondentes, retorno ao usuário, repasse das informações para as devidas autoridades, elaboração de relatórios e de toda a documentação pertinente à Ouvidoria, entre outras atribuições previstas na legislação em questão.

Estarão disponíveis à população diversos canais de acesso à Ouvidoria, tais como, atendimento presencial pelo servidor designado, junto à Câmara Municipal, preenchimento de formulário eletrônico na aba "Ouvidoria" no site da Câmara, ligação telefônica ou correspondência. Frisa-se que as diversas opções de atendimento ao usuário visam um maior alcance à população e também, efetividade e máximo atingimento da Ouvidoria do Poder Legislativo.

Além da busca de uma melhor atuação dos agentes públicos e da melhoria dos serviços públicos, o canal da Ouvidoria que ora está sendo criado, visa aproximar a população ainda mais desta Casa Legislativa, pois poderão manifestar-se, sanar dúvidas e obter informações por diversos meios.

Sendo assim, diante da explanação, a Mesa Diretora conta com o voto favorável dos nobres colegas vereadores para aprovação da presente proposta.



Ronaldo Bordin  
Presidente

Avelino Ricardo Menegaz  
1º Secretário



Débora Paula Nava Ogliari  
Vice-Presidente



Darci José de Ré  
2º Secretário

**" O PODER LEGISLATIVO É  
O SUPORTE DA DEMOCRACIA "**



**Estado do Rio Grande do Sul**  
**CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES**

Rua Ângelo Fabiane, 106 - CEP: 99730-000

Fone/Fax: (54) 3368-1180 - **JACUTINGA-RS**

E-mail: camarajacutinga@gmail.com

Comissão de Constituição, Justiça e Redação.

06/05/19

Presidente da Câmara

**COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO**  
**ATA Nº 28/2019**

Aos seis dias do mês de maio de 2019 (dois mil e dezenove), às 19:15 horas, nas dependências da Câmara Municipal de Jacutinga, reuniram-se os vereadores da Comissão de Constituição, Justiça e Redação. Com os trabalhos abertos pela senhora presidente Clarice Boeira Coghetto, é analisado o parecer do relator Avelino Ricardo Menegaz relativo ao Projeto de Lei Legislativo nº 01/2019, que Cria a Ouvidoria Geral na Câmara Municipal de Vereadores de Jacutinga/RS e dá outras providências. O parecer do relator é favorável à aprovação do projeto no que é acompanhado com o voto da vice-presidente Débora Nava Ogliari. Com este parecer a matéria é enviada para apreciação final do Plenário. Jacutinga, 06 de Maio de 2019.

Clarice Boeira Coghetto  
Presidente

Débora Nava Ogliari  
Vice Presidente

Avelino Ricardo Menegaz  
Relator