



## RESOLUÇÃO N° 01/2019

***"Cria a Ouvidoria-Geral da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul e dispõe sobre suas atribuições, estrutura administrativa e funcionamento."***

A Mesa Diretora competente durante o ano de 2019, seguindo o preceito das atribuições normatizadas pelo artigo 112, § 1º, promulga a presente Resolução após a deliberação em Plenário:

**Art. 1º.** Fica criada a Ouvidoria -Geral da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul, 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.

**Art. 2º.** Compete a Ouvidoria -Geral da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul:

I- Receber, examinar e encaminhar aos órgãos operacionais da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul as manifestações na forma de reclamações, sugestões, críticas ou representações de pessoas físicas ou jurídicas a respeito de:

a) funcionamento ineficiente de serviços legislativos ou administrativos da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul;

b) Violação ou qualquer forma de desrespeito aos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidade, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

d) demais assuntos recebidos pelo serviço de atendimento ao cidadão.



II- Encaminhar ao Presidente todas as manifestações, principalmente, as que necessitem de maior esclarecimento junto ao Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público ou outro órgão competente;

III- Quanto se tratar de denúncia, contra Vereador, seguirá rito estabelecido nas disposições do Regimento Interno da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul;

IV- Encaminhar com a anuência da Mesa Diretora, a outros Poderes do Estado e ao Ministério Público reclamações ou representações de pessoas físicas jurídicas a fim que tomem conhecimento e manifestem - se a respeito;

V- Manter cadastro atualizado dos cidadãos, autoridades e associações para o envio de correspondências;

VI- Manter atualizado o serviço de perguntas frequentes (FAQ) no Portal da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul;

VII- Executar as atividades pertinentes ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011;

VIII- Sugerir à Presidência, audiências públicas com segmentos da sociedade;

IX- Registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;

X- Atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

XI- Promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

XII- Exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

XIII- Dar prosseguimento às manifestações recebidas;



XIV- Informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;

XV- Facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XVI- Auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XVII- Auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

XVIII- Acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;

XIX- Conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas.

XX- Participar das audiências públicas e demais reuniões públicas promovidas pela Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul, com intuito de acompanhar todos os assuntos relacionados à população do município;

XXI- Executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou cometidas pela Mesa Diretora.

**Art. 3º.** A Ouvidoria-Geral da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul será composta por servidor designado para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, sob a coordenação de um Ouvidor Geral, que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os vereadores da Casa, com o mandato de um ano, admitindo-se uma recondução;

§ 1º. Presidente da Câmara poderá designar um vereador 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 esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III- condenado em processo criminal:

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

**Art. 4º.** O setor de Ouvidoria -Geral da Câmara, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I- Requisitar informações ou cópias de documentos a quaisquer setores ou servidores da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul;

II- Solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara de Vereadores da Nova Roma do Sul;

§ 1º. Os setores e servidores da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul, terão até 20 (vinte) dias para responder às requisições e solicitações encaminhadas



pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º. O descumprimento do prazo no §1º ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul;

**Art. 5º. São atribuições exclusivas do Ouvidor**

**-Geral:**

I- Exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II- Recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III- Sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV- Determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V- Manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI- Promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII- Solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII- Solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX- Elaborar relatório anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X- Incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

XI- Propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;



XII- Propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras seminários e eventos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

**Parágrafo único:** Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após do exercício da sua função.

**Art. 6º.** A Câmara de Vereadores de Nova Roma do sul, garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria- Geral 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 chefe de Ouvidoria e SIC ou Assessor da ouvidoria, 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 Chefe ou Assessor da Ouvidoria;

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

§ 1º. A manifestação será dirigida à Ouvidoria- Geral da Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul e conterá a identificação do requerente.

§ 2º. A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º. Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo ao requerente, para acompanhamento do processo de resposta.

§ 4º. É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo sejam insuficientes.

§ 5º. São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestação perante a Ouvidoria.



§ 6º. Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e sigredo do Ouvidor- Geral, as informações recebidas, cabendo à Câmara, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.

§ 7º. A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor- Geral, detalhando - as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações, sendo elaborada relatório de gestão, anualmente pela Ouvidoria para encaminhamento à Presidência para a respectiva divulgação.

**Art. 7º.** A Ouvidoria-Geral receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

**Parágrafo único:** Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria, junto ao site da Câmara Municipal.

**Art. 8º.** A Ouvidoria-Geral encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º. Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal;

§ 2º. É de responsabilidade do Ouvidor -Geral:

I- elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal nº: 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;

II- realizar a avaliação continuada dos serviços públicos da Câmara Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal, observando o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº: 13.460, de 2017.





§ 3 °. Comprovada a má- fé na denúncia ou reclamação, o Chefe de Ouvidoria e Sic comunicará à Mesa Diretora e tomará as providências legais.

**Art. 9°.** 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 de Vereadores 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.

**Art. 10°.** 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. 11°.** A Mesa Diretora baixará atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

**Art. 12°.** 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. 13°.** Está Resolução entre em vigor na data de sua publicação.





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

Câmara de Vereadores de Nova Roma do Sul, 13 de junho de 2019.

JOSÉ LUIZ COMIN  
Presidente

ZELVIR ANSELO SANTI  
Vice Presidente

ARNILDE TERESA SOSNOSKI KRIGER  
1ª Secretária

ADI SCAPINELLO  
2º Secretário