

Porto Alegre, 3 de março de 2021.

Orientação Técnica IGAM nº 5.100/2021.

I. O Poder Legislativo do Município do Rio Grande solicita a análise técnica do Projeto de Lei Legislativo nº 37, de 2021, que *cria a Ouvidoria da Câmara Municipal do Rio Grande/RS.*

II. Destaca-se que o objeto da presente Orientação Técnica integra o Texto Informativo do IGAM, intitulado *A normatização da criação e funcionamento da Ouvidoria Parlamentar*¹.

Ao dispor sobre o serviço de proteção e a defesa de direitos do usuário do serviço público, diretamente, quanto à Ouvidoria, a Constituição Federal garantiu a participação popular, consoante o disposto no § 3º do art. 37², que discorre sobre a lei que definirá as formas de participação na administração pública direta e indireta. Por este viés, foi editada a Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017³, que trata da matéria.

Referido diploma legal, que por ser nacional é de observância obrigatória por todos os entes da federação, em todos os Poderes, expressamente determina que os órgãos da administração pública direta e indireta, deverão manter em sua estrutura organizacional a ouvidoria pública, como um canal aberto de comunicação entre a administração pública e a sociedade.

No âmbito da Câmara Municipal, ouvidoria parlamentar deve constar no seu Regimento Interno, devendo ser processada legislativamente como Projeto de Resolução (e não como Projeto de Lei), pois se trata de matéria relacionado ao funcionamento institucional do Poder Legislativo local.

Sobre o Regimento interno da Câmara, registra-se a urgente necessidade de sua atualização, pois foi elaborado em 1977, estando com seus dispositivos fortemente defasados, não somente com relação à Constituição Federal, como também em relação às emendas constitucionais e jurisprudência.

¹ Disponível em <<http://www.igam.com.br/upload/intranet/produtos/texto-informativo-everton-abril-2019-a-normatizacao-da-criacao-e-funcionamento-da-ouvidoria-parlamentar.pdf>> acesso em 28 de outubro de 2019.

² Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

[...]

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

³ Disponível em <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2017/Lei/L13460.htm> acesso em 3 de março de

III. Quanto ao conteúdo da matéria, em análise, observa-se que o mesmo está correto em seus arts. 1º a 3º. O art. 4º consta duas vezes, porém a primeira vez deve ser suprimido, pois a definição de horário de atendimento da Ouvidoria é da competência da Mesa e adentra art. 5º. A numeração dos artigos está equivocada.

Ao ser reprocessado como Projeto de Resolução, a matéria deve ser ordenada da seguinte forma:

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº ____ DE ____ DE ____ DE ____

Art. 1º (igual)

Art. 2º (igual)

Art. 3º (igual)

Art. 4º A Mesa Diretora dará ampla divulgação da Ouvidoria da Câmara (segue igual)

Art. 5º A Mesa Diretora garantirá o acesso do cidadão (segue igual)

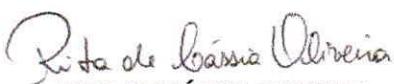
Art. 6º A Mesa poderá editar atos de regulamentação necessários para a instrumentalização, funcionamento e eficiência das atividades da Ouvidoria Parlamentar.

Art. 7º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

III. Ante o exposto, conclui-se que a matéria proposta pela Vereadora Regininha é viável, encontra amparo na Constituição Federal e na legislação federal, vai ao encontro da valorização do cidadão e do controle social, porém, quanto à forma, além das retificações indicadas no item II desta Orientação Técnica, deve ser processada como Projeto de Resolução.

O IGAM permanece à disposição.


FELIPE MARÇAL
Bacharel em Direito
Assistente de Pesquisa – IGAM


RITA DE CÁSSIA OLIVEIRA
Consultora do IGAM
OAB/RS 42.721

ANDRÉ LEANDRO BARBI DE SOUZA
Sócio-Diretor do IGAM
Advogado – OAB/RS nº 27.755

A CF/88 consagrou o princípio da participação popular na administração pública como inerente à democracia, ao estabelecer em seu art. 37, § 3º¹, que a lei definirá as formas de participação na administração pública direta e indireta.

Na esteira deste postulado constitucional, somando-se a outras normas de direito administrativo já vigentes e que contemplam a matéria, recentemente foi editada a Lei Nacional nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Referido diploma legal, que por ser nacional é de observância obrigatória por todos os entes da federação, expressamente determina que os órgãos da administração pública direta e indireta, em todas as esferas de poder, deverão manter em sua estrutura organizacional a ouvidoria pública, como um canal aberto de comunicação entre a administração pública e a sociedade.

Decorre, pois, da normatização telada, a efetiva necessidade de a administração dispor à comunidade uma forma de participação na gestão da coisa pública, possibilitando ao contribuinte buscar informações, tirar dúvidas, fazer reclamações, denúncias, sugestões ou elogios acerca da conduta administrativa do gestor público, sendo este o objetivo da ouvidoria, cuja criação deve estar devidamente regulamentada através do competente ato legal, que, em se tratando da Câmara Municipal, é o seu Regimento Interno.

É o Regimento Interno da Câmara Municipal o instrumento destinado a estabelecer o regramento que irá conduzir os trabalhos do Poder Legislativo Municipal, disciplinando a organização e funcionamento da Câmara Municipal. Na lição de Hely Lopes Meirelles², o Regimento Interno está assim definido:

É o regulamento da Câmara (...)

Sua missão é disciplinar o procedimento legislativo e os trabalhos dos vereadores, da Mesa, da Presidência, bem como das comissões permanentes ou especiais que se constituírem para determinado fim. No seu bojo cabem todas as disposições

¹ Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

...
§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente: (Redação dada pela Emenda Constitucional nº 19, de 1998)

² MEIRELLES. Hely Lopes. Direito Municipal Brasileiro. 17ª edição. São Paulo. 2013. p.700.

normativas da atividade interna da Câmara, desde que não invadam a área da lei. A função do regimento Interno não é compor órgão legislativo do Município; é reger-lhe os trabalhos.

Além de normatizar a criação do órgão na estrutura organizacional do Poder Legislativo, a Câmara Municipal deverá ocupar-se em estabelecer, em ato específico, o regimento pertinente a estruturação e o funcionamento da ouvidoria parlamentar, observadas as diretrizes estabelecidas na Lei nº 13.460, de 2017.

Nesse contexto, na medida em que a ouvidoria é órgão que passará a integrar a estrutura organizacional do Poder Legislativo, é a Resolução o ato normativo adequado para regulamentar tanto a criação, no Regimento Interno, quanto a estruturação e o funcionamento, em ato específico, da ouvidoria parlamentar.

Desta forma, tendo em vista que a Lei 13.460³, de 26 de junho de 2017, passará a ter sua execução exigida de todos os Municípios, passados 720 (setecentos e vinte) dias de sua publicação, o IGAM, objetivando oferecer sugestão de regulamentação da matéria, disponibiliza a seguir minutas de projetos de resolução dispondo sobre a alteração do Regimento Interno, para o fim de criar a ouvidoria parlamentar na estrutura organizacional da Câmara Municipal, bem como ato específico dispondo sobre a estruturação e funcionamento da ouvidoria parlamentar, conforme segue anexo ao presente texto informativo.

Autoria:

Everton M. Paim - Consultor do IGAM e advogado, com expertise em Direito Administrativo, Direito Constitucional e Direito Eleitoral.

Revisão:

André Leandro Barbi de Souza, Sócio-Diretor do IGAM, Advogado, Professor com Especialização em Direito Político e Autor dos livros *A Lei, seu Processo de Elaboração e a Democracia* (2013), *O Que é ser Vereador* (Editora IGAM, 2017) e Coautor do livro *A Procuradoria e a Assessoria Jurídica no Município* (Editora IGAM, 2018).

³ Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;
II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e
III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

**ALTERAÇÃO REGIMENTO INTERNO
INCLUSÃO DO CAPÍTULO SOBRE OUVIDORIA LEGISLATIVA**

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº , DE DE DE

Inclui no Regimento Interno da Câmara Municipal o CapítuloA, que dispõe sobre a Ouvidoria Legislativa, com os arts. e

Art. 1º Acrescenta no Regimento Interno o CapítuloA, que dispõe sobre a Ouvidoria Legislativa, com os arts.A eB, com as seguintes redações:

**“CAPÍTULOA
DA OUVIDORIA PARLAMENTAR**

Art. ...A. A Ouvidoria Parlamentar é o órgão da Câmara Municipal responsável por:

I - receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representações de pessoas físicas ou jurídicas sobre:

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) ilegalidades ou abuso de poder;

c) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa.

II - propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

III – propor, à Mesa Diretora, a partir de reclamações e representações que chegam na Câmara:

a) medidas necessárias à regularidade dos serviços internos;

b) indicar inovações e melhorias que possam agregar qualidade aos processos internos;

c) propor a abertura de sindicância ou de processo disciplinar administrativo destinado a apurar irregularidades funcionais ou operacionais;

IV - encaminhar ao Tribunal de Contas do Estado, ao Ministério Público ou a outro órgão competente as denúncias recebidas que necessitem de investigação;

V - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal sobre os assuntos institucionais de seu interesse;

VI - realizar audiências públicas com segmentos da comunidade, a fim de discutir a ampliação da qualidade do serviço prestado pela Câmara Municipal, bem como sua atuação como Poder Legislativo;

VII – encaminhar ao controle interno da Câmara Municipal, com ciência à Mesa Diretora, situações funcionais que necessitem de melhoria, ajuste ou retificação de procedimentos, a partir de situações trazidas por cidadão.

Parágrafo único. A Ouvidoria Parlamentar reunir-se-á ordinariamente com a Mesa Diretora, na primeira terça-feira de cada mês, às dezessete horas, para expor, deliberar e diligenciar os assuntos de sua competência.

Art.B. A Ouvidoria Parlamentar é composta de um Ouvidor Geral designado, dentre os Vereadores, pelo Presidente da Câmara, a cada dois anos, no início da primeira e da terceira Sessão Legislativa, vedada a recondução para o período subsequente.

Parágrafo único. Toda iniciativa provocada ou implementada pela Ouvidoria Parlamentar terá ampla divulgação, inclusive por meios eletrônicos.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data da sua publicação.

Câmara Municipal de, em de de

Vereador ...
Presidente

Vereador
Primeiro-Secretário

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº DE DE DE 2.....

Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de

A CÂMARA MUNICIPAL DE,

CONSIDERANDO, que a publicidade é um princípio constitucional e a divulgação é uma meta institucional em atendimento, dentre outras normas pertinentes, à Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação) e à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO, o dever republicano de a Câmara Municipal, na condição de Poder Legislativo local, agir com transparência, eficiência e com disponibilidade institucional para dialogar com a comunidade;

CONSIDERANDO, a obrigação constitucional de aprimorar suas ações e seus serviços e de qualificar seu relacionamento com os cidadãos e com a comunidade, bem como o que determina os incisos IV e XV do Regimento Interno, que impõem o dever de a Câmara Municipal de “organizar, por regulamento ou ordem de serviço, os seus serviços administrativos” e “adotar medidas para promover e valorizar o Poder Legislativo e resguardar o seu conceito perante a sociedade”;

CONSIDERANDO, a responsabilidade de bem representar a sociedade de no processo público e democrático de deliberação política, RESOLVE:

Art.1º A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de é criada e organizada nos termos desta Resolução, tendo seu funcionamento vinculado a sua Presidência.

Art. 2º A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Parlamentar:

I - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa do usuário;

II - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, perante a Câmara Municipal; e

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

Art. 4º Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:

I – receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

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

II - disponibilizar as informações de interesse público;

III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

V - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

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

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

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

XII - 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;

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

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

XV - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;

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

§ 1º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º Após a resposta conclusiva, será encaminhado ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço, conforme o anexo I da presente resolução.

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

§ 4º É responsabilidade da Ouvidoria Parlamentar:

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, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 5º A Ouvidoria Parlamentar 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 O Presidente da Câmara poderá designar um vereador como Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

§ 2º O servidor designado na forma do caput deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pelo Ouvidor-Geral, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

§ 3º 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.

§ 4º 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. 6º O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I – requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II – solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Câmara Municipal.

§1º Os órgãos internos da Câmara Municipal terão prazo de até vinte dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§2º O não cumprimento do prazo previsto no § 1º deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 7º 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 trimestral e 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 técnicos 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. 8º A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal, na *internet*, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - telefone 0800;

III - telefone tarifado específico;

IV - serviço de atendimento pessoal;

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

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Parlamentar e conterá a identificação do requerente.

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

§ 3º São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria Parlamentar, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

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

§ 7º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

§ 8º É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

§ 9º A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor-Geral, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria Parlamentar, para encaminhamento à Presidência e respectiva divulgação, até o dia 15 de janeiro do ano subsequente.

Art. 9º A Ouvidoria Parlamentar 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 faro denunciado, o Ouvidor-Geral deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria Parlamentar, junto ao *site* da Câmara Municipal.

Art. 10. A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio logístico, tecnológico e administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art.11. A Mesa da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução, por meio de resolução de mesa, com base no inciso X do art. 45 do Regimento Interno.

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

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor na data sua publicação.