



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES

Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza
CNPJ 29988441/0001-25

Resolução nº 03 de 18 de junho de 2020.

RESOLUÇÃO Nº. 03 /2020

“REGULAMENTA, NO ÂMBITO DO PODER LEGISLATIVO DE CONCEIÇÃO DA BARRA, A LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, E INSTITUI A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA/ES.”

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Conceição da Barra, Estado do Espírito Santo, usando das prerrogativas que lhe são conferidas NO 33, inciso XII do Regimento Interno Cameral, **FAZ SABER**, que o Plenário aprovou e o Presidente promulga a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º- Esta norma regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública municipal, no âmbito do Poder Legislativo do Município de Conceição da Barra/ES, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Conceição da Barra.

Art. 2º - Para fins do disposto nesta Resolução considera-se:

- I- **ouvidoria:** constitui-se em um canal de comunicação entre a Câmara Municipal de Conceição da Barra e a sociedade, com a finalidade de promover o controle social, princípios constitucionais e promoção de melhorias;
- II- **manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- III- **reclamação:** manifestações que expressem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado pela Câmara Municipal de Conceição da Barra, ou pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções.
- IV- **denúncia:** ato que indica prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação de órgãos apuratórios competentes;



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES

Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza

CNPJ 29988441/0001-25

Resolução nº 03 de 18 de junho de 2020.

- V- **elogio**: manifestações que apresentem reconhecimento, apreço ou satisfação reconhecimento ou satisfação em face de um serviço prestado ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.
- VI- **sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta para o aprimoramento das atividades.
- VII- **solicitação**: manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da Câmara Municipal.
- VIII- **identificação**: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;
- IX- **decisão administrativa final**: ato administrativo mediante o qual o órgão se posiciona sobre a manifestação, apresentando solução ou comunicando a sua impossibilidade;
- X- **serviços públicos**: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta e bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública;
- XI- **usuário**: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA DA CÂMARA

Art. 3º - Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Conceição da Barra, como um canal integrado de comunicação entre a Câmara e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Parágrafo único. A unidade de Ouvidoria será diretamente vinculada à autoridade máxima da Câmara.

Art. 4º - A ouvidoria da Câmara terá como finalidade:

- I – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- II– garantir acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- III– garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e a Câmara Municipal de Conceição da Barra.

Rua Getulio da Silva Guanandy, 01- Centro - CEP 29960-000-Caixa Postal 98-Conceição da Barra - ES.
Fax: (27) 3762-1098- Tel (27) 3762-1129 - E-mail:cm.barra@hotmail.com



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES

Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza

CNPJ 29988441/0001-25

Resolução nº 03 de 18 de junho de 2020.

Art. 5º- Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Conceição da Barra:

- I – assegurar o regular desenvolvimento da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II - receber, encaminhar e responder as manifestações e pedidos de acesso à informação, de que trata a Lei nº 12.527/2011, enviadas à Câmara por órgãos, cidadãos ou entidades;
- III – gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;
- IV – zelar pelo cumprimento dos prazos de atendimento;
- V- monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário da Câmara;
- VI- exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- VII- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de Ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- VIII- organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- IX- orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;
- X- manter sigilo, quando solicitado, sobre as informações pessoais do usuário;
- XI- definir formulários padrão a serem utilizados pela ouvidoria para recebimento das manifestações;
- XII- manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela ouvidoria;
- XIII- buscar junto à administração a manutenção de sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para a ouvidoria;
- XIV- manter atualizado o serviço de perguntas e respostas frequentes (FAQ) no Portal da Câmara Municipal;

Art. 6º - A Ouvidoria deverá publicar e encaminhar ao Presidente da Câmara, anualmente, relatório contendo, ao menos, o número de manifestações recebidas, o tipo de manifestações e as providências adotadas pela Administração Pública na solução.



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES

Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza

CNPJ 29988441/0001-25

Resolução nº 03 de 18 de junho de 2020.

Art. 7º - A função de responsabilidade pela ouvidoria será desempenhada por servidor do Quadro de provimento efetivo da Câmara Municipal, que possua, ou que esteja cursando, nível de escolaridade superior e obtenha certificação em Ouvidoria, preferencialmente emitido por escola de governo.

Art. 8º - 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.

Parágrafo único. *Observado o prazo previsto no caput deste artigo, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Câmara, as quais devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.*

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I Das regras gerais

Art. 9º - As manifestações serão dirigidas à Ouvidoria da Câmara e conterão a identificação do requerente.

§1º- A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§2º- A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 10 - A ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Art. 11- Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto nesta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12- Os procedimentos de que trata esta Resolução são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 13- São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Rua Getulio da Silva Guanandy, 01- Centro - CEP 29960-000-Caixa Postal 98-Conceição da Barra - ES.
Fax: (27) 3762-1098- Tel (27) 3762-1129 - E-mail:cm.barra@hotmail.com



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES

Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza
CNPJ 29988441/0001-25

Resolução nº 03 de 18 de junho de 2020.

Art. 14 - A solicitação de certificação de identidade do usuário somente poderá ser exigida, excepcionalmente, quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 15 - As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado mantido pela Câmara.

§1º- A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal do sítio eletrônico da Câmara e em destaque.

§2º- Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a ouvidoria promoverá a sua digitalização e a inserção imediata no sistema informatizado.

§3º- Quando a manifestação recebida for sobre matéria alheia à competência da ouvidoria, essa encaminhará à unidade competente.

Art. 16- A Ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa final.

§1º- Recebida a manifestação, a Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis para providências necessárias.

§2º- Sempre que as informações apresentadas pelos usuários de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria solicitará ao usuário a complementação das informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias a contar da data do seu recebimento.

§3º- A solicitação de complementação de informação suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§4º- Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§5º- A falta de complementação de informações prevista no §2º acarretará no arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§6º- A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas/unidades responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES

Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza

CNPJ 29988441/0001-25

Resolução nº 03 de 18 de junho de 2020.

vinte dias, contados do recebimento pela área/unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 17- Será assegurado o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os informantes um caráter de discrição e de confidencialidade.

Art. 18 - A Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

Art. 19 - Serão informadas a todos os usuários da Ouvidoria as providências adotadas em suas respectivas manifestações, salvo quando não houver identificação do autor.

Parágrafo único. As informações que constituírem comunicações de irregularidades, ainda que de origem anônima, serão enviadas a área/unidade competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de:

- a) *relevância;*
- b) *conter informações mínimas sobre as irregularidades;*
- c) *autoria; e,*
- d) *materialidade.*

Art.20 - A manifestação será sumariamente encerrada quando:

- I- *trouzer conteúdo inapropriado;*
- II- *contiver palavras de baixo calão;*
- III- *for manifestamente inconsistente.*

Art.21 - As manifestações presenciais ou telefônicas deverão ser inseridas no sistema informatizado no momento do atendimento, e ao final, deverá ser fornecido o número de registro para acompanhamento da demanda.

Parágrafo único. *Na hipótese da impossibilidade de inserção no sistema informatizado de Ouvidoria no momento do atendimento, a demanda deverá ser registrada em formulário próprio, com indicação de e-mail ou telefone do usuário, salvo se anônimo, para oportunamente, ser oferecido o número de registro do atendimento.*

Art.22 - Nas manifestações realizadas por e-mail ou por correspondência, tão logo sejam inseridas no sistema informatizado, deverá ser providenciada a comunicação do número de registro ao demandante, salvo se anônimo.

Seção II **Do elogio, da reclamação e da sugestão**

Rua Getulio da Silva Guanandy, 01- Centro - CEP 29960-000-Caixa Postal 98-Conceição da Barra - ES.
Fax: (27) 3762-1098- Tel (27) 3762-1129 - E-mail:cm.barra@hotmail.com



Resolução nº 03 de 18 de junho de 2020.

Art. 23 - O elogio recebido pela Ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à Presidência.

Parágrafo único. *A resposta conclusiva do elogio conterá a informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à Presidência.*

Art. 24 - A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público e à Presidência.

Parágrafo único. *A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.*

Art. 25 - A sugestão recebida será encaminhada à Presidência e à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. *Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.*

Seção III **Das denúncias**

Art. 26 - A denúncia recebida será conhecida pela Ouvidoria na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios que permitem a administração chegar a tais elementos.

§1º- No caso de denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento à Presidência e à unidade apuratória competente, sobre os procedimentos que serão adotados ou sobre o seu arquivamento.

§2º- A unidade apuratória administrativa interna encaminhará à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º- A ouvidoria deverá informar ao Presidente, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança.



CÂMARA MUNICIPAL DE CONCEIÇÃO DA BARRA - ES

Palácio Humberto de Oliveira Serra - Plenário Arthur Mendes de Souza
CNPJ 29988441/0001-25

Resolução nº 03 de 18 de junho de 2020.

Art. 27 - O descumprimento injustificado dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Presidência para as providências cabíveis.

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

Câmara Municipal de Conceição da Barra, Estado do Espírito Santo, em 18 de junho de 2020.

ANDERSON KLEBER DA SILVA
PRESIDENTE EM EXERCÍCIO

M. Figueiredo
MIRTES EUGÊNIA RODRIGUES PEREIRA FIGUEIREDO
VICE-PRESIDENTE EM EXERCÍCIO

G. Rodrigues
GEORGE BATISTA RODRIGUES
1º SECRETARIO EM EXERCÍCIO