



CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
BIÊNIO 2021-2022

PORTARIA Nº 16 de 07 de abril de 2022.

EMENTA: Aprova a Instrução Normativa do Setor de Ouvidoria e Informações – SO nº 001/2022 da Câmara Municipal de Marilândia/ES.

O Presidente da Câmara Municipal de Marilândia, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, conferida pelo Artigo 36, inciso XI e XXVII do Regimento Interno da Câmara Municipal,

RESOLVE:

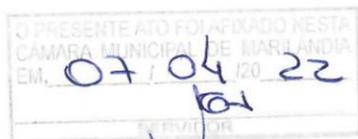
Art. 1º - Aprovar a Instrução Normativa do Setor de Ouvidoria e Informações – SO nº 001/2022 da Câmara Municipal de Marilândia/ES. – Estado do Espírito Santo, conforme teor do documento que segue em anexo.

Art. 2º - A presente portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Registra-se;
Publica-se e;
Cumpra-se.

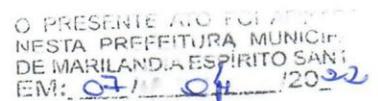
*Cópia DA
CAUSA
ARQUIVADA*

Câmara Municipal de Marilândia-ES, 07 de abril de 2022.



Maria Helena Rosa da Silva
Chefe do Setor Administrativo

Douglas Badiani
Douglas Badiani
Presidente



Milena Drago Pinto
Milena Drago Pinto
Assessora Técnica
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA



CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

INSTRUÇÃO NORMATIVA DO SETOR DE OUVIDORIA E INFORMAÇÃO – SO Nº 001/2022

Aprovação:

Ato de Aprovação:

Unidade Responsável:

I- DAS FINALIDADES

Art. 1º. O Sistema de Ouvidoria tem por finalidade de construir um canal de comunicação entre a Câmara Municipal de Marilândia e a sociedade com a finalidade de atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública. Esta Normativa visa regulamentar a investidura e escolha dos ouvidores, capacitação e demais assuntos organizacionais.

II- DA ABRANGÊNCIA

Art. 2º. A presente instrução abrange todas as unidades da estrutura organizacional da Câmara Municipal de Marilândia-ES, que dão origem aos procedimentos de ouvidoria.

III- DOS CONCEITOS

Art. 3º Os termos e expressões são:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza o 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;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante direta ou indireta da administração pública do município de Marilândia/ES;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.



CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

IV - DA BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Art. 4º Lei de Acesso à Informação 12.527/2011, Constituição federal de 1988, Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público e Resolução nº 84 de 4 de junho de 2019, LGPD e demais Legislações pertinentes ao assunto.

V - DA ESTRUTURA

Art. 5º As atividades do setor de ouvidoria contarão com a disposição de 2 servidores, preferencialmente efetivos, com funções de Ouvidor Titular e o outro o Ouvidor Substituto que atuará também como agente de apoio técnico da ouvidoria.

§ 1º Todas as demais unidades administrativas desta Casa Legislativa, quando solicitadas, prestarão informações ou ajuda ao setor.

§ 2º Vincula-se à Ouvidoria, como unidade subordinada, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC e E-SIC (físico e eletrônico).

VI - DOS PROCEDIMENTOS

Art. 6º No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade, através dos seguintes canais de atendimento:

I – presencialmente;

II – por telefone;

III – por e-mail;

IV – por sistema informatizado, na rede mundial de computadores;

V – por correspondência.

Art. 7º. Todas as manifestações (presenciais, telefônicas, por email e por correspondência) deverão ser inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio da ouvidoria.

Art. 8º. Nos casos acima, o servidor atendente, ao final, deverá fornecer o número de registro e a respectiva senha de acesso ao usuário, para acompanhamento da demanda.

Parágrafo único. Na hipótese da impossibilidade temporária de inserção de dados no sistema 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



CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

fornecido o número de registro do atendimento e a respectiva senha de acompanhamento ao demandante, quando possível.

Art. 9º. A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto à sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

- I – elogio;
- II – sugestão;
- III – solicitação;
- IV – reclamação;
- V – notícia de irregularidade.

Art.10º. Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se há informações suficientes para seu prosseguimento, de acordo com os artigos abaixo:

I – Todas as manifestações deverão ser redigidas em linguagem clara e objetiva, contendo a descrição dos fatos e a indicação de sua possível autoria, sem palavras de baixo calão ou conteúdo inapropriado;

II – Deverão estar acompanhadas de indício de prova;

III – Sempre que possível conter a identificação do denunciante, a sua qualificação e uma forma de entrar em contato, caso não tenha, não será possível entrar em contato com o autor. As manifestações de denúncias com autores anônimos não poderão dar início a procedimento punitivo, cabendo, preliminarmente, sua averiguação.

IV – Caso a manifestação não reúna os elementos mínimos que possibilitem a ação investigativa da administração, esta não será conhecida e deverá ser arquivada. O pedido de complementação das informações poderá ser feito quando se tiver a identificação do autor.

V – Não serão atendidos pedidos que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou a produção ou tratamento de dados que não sejam de competência deste órgão. Devendo, nesse caso, a CMM, indicar o órgão responsável para solucionar a demanda solicitada.

VI – Quando for necessário encaminhar a manifestação para outro órgão, deve-se solicitar ao manifestante o pedido de consentimento.



CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Art. 11 O Relatório Anual de Atividades de Ouvidoria, que deverá conter o resumo de todas as manifestações registradas no período de 1 ano, deverá ser publicado no site da Câmara até o dia 30 de janeiro do ano subsequente ao relacionado.

Art. 12 Quanto a Instância Recursal estipulada pela LAI, o cidadão poderá interpor recurso no prazo de 10 dias da ciência da decisão nas seguintes hipóteses:

- I – negativa de fornecimento de informação;
- II – quando não forem fornecidas as razões da negativa.

Parágrafo Primeiro: O recurso será analisado por uma instancia recursal composta pelo Presidente da Câmara e um servidor que atue no setor jurídico.

Art. 13 Para fins de cumprimento das normativas especificadas na Lei Geral de Proteção de Dados, o setor de Ouvidoria e Informação poderá adotar o processo de anonimização dos dados sempre que a medida se mostrar recomendável.

Art. 14 O Setor de Ouvidoria e Informação não transferirão os dados dos manifestantes a entidades privadas. Os mesmos serão conservados pelo setor que será o único a ter conhecimento dos dados, necessitando de autorização do titular para repassá-los a terceiro.

DAS ATRIBUIÇÕES, RESPONSABILIDADES E COMPETÊNCIAS.

Art. 15 O Ouvidor e o Ouvidor Substituto deverão atender, no mínimo, a um dos seguintes três requisitos:

- I – Experiencia de, no mínimo um ano em atividades de ouvidoria ou acesso à informação.
- II – Comprovação de carga horária mínima de oitenta horas de capacitação em cursos e treinamentos em Ouvidoria.
- III – Ser integrante da carreira de Finanças e Controle.

Parágrafo único: Não será aceito para a função de Ouvidor e seu substituto o servidor que foi condenado em procedimento correccional ou ético nos últimos 2 anos, condenado por improbidade administrativa ou penal.



CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Art. 16º Os Ouvidores serão designados por meio de portaria para um período de 2 anos podendo ser prorrogado por igual período.

§ 1º. É possível que os servidores do setor sejam reconduzidos para funções diferentes das quais ocupavam anteriormente. Por exemplo, depois dos 2 anos + 2 de ouvidor titular, desempenhar a função de ouvidor substituto.

Art. 17º Como plano de capacitação dos ouvidores, faz-se necessário a realização de no mínimo 20h anuais de curso em assunto de ouvidoria.

Marilândia/ES, 06 de abril de 2022

Catarina Pereira

Catarina Pereira
Setor de Ouvidoria

Natália Vieiras Dalla Bernardina

Natália Vieiras Dalla Bernardina
Controladora Interna

