COMISSÃO DE REPRESENTAÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE CABEDELO-PB

CONSTOU NO EXPEDIENTE
DISTRIBUÍDO
Em: 06/08/19
1ª Secretária

AO EXPEDIENTE
Em: 06/08/19
Presidente

RELATÓRIO

982ª CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA VEREADORES, PREFEITOS, VICE-PREFEITOS, SECRETÁRIOS MUNICIPAIS, GESTORES, ASSESSORES E SERVIDORES PÚBLICOS

PORTO SEGURO - BA

AGOSTO / 2019

ESTADO DA PARAÍBA
CÂMARA MUNICIPAL DE CABEDELO

OFÍCIO GABVJB/ Nº 006/2019.

Cabedelo-PB, em 06 de agosto de 2019.

Senhora Presidente,

Sirvo-me do presente, para apresentar a senhora Presidente relatório inerente ao 982º CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA VEREADORES, PREFEITOS, VICE-PREFEITOS, SECRETÁRIOS MUNICIPAIS, GESTORES, ASSESSORES E SERVIDORES PÚBLICOS, realizado nos dias 30,31 de junho e 01,02 e 03 de agosto do corrente ano, na Cidade de Porto Seguro - BA, onde na oportunidade a Câmara Municipal de Cabedelo/PB tiveram como representantes os Vereadores Herlon Cabral (PRP), Janderson Brito (PSDB) e Josimar de Lima (PRP), segue em anexo relatório, certificados, folha de presença, fotos, material didático aplicado na formação, recibo e nota fiscais da inscrição e locação de diárias do hotel.

Sendo o que se apresenta para o momento, subscreve:

HERLON CABRAL
VEREADOR – PRP

JANDERSON BRITO
VEREADOR - PSDB

JOSIMAR DE LIMA
VEREADOR – PRP

RECEBIDO
Secretaria Ligislativa
Câmara Municipal de Cabedelo(PB)
Ás: 13:30 hs. Em: 06/08/2019
VISTO

Endereço: Rua João Machado, 29 – Centro – Cabedelo-PB – CEP: 58.100.243
CGC nº 09.220.922/0001-89
E-mail:

ANEXO – I

RELATÓRIO.

O presente relatório terá na sua narratividade os conteúdos adquiridos no 982° curso de Capacitação para Vereadores, Prefeitos, Vice-prefeitos, Secretários Municipais, Gestores, Assessores e Servidores Públicos. O curso teve início no dia 30 julho à 03 agosto do corrente ano e teve como Palestrante e Professor Dr Clesio Drumond, onde na oportunidade foram desenvolvidos vários temas de grandes relevâncias para o crescimento teórico e práticos dos conceitos estabelecidos no material didático.

Tivermos na oportunidade o desenvolvimento do tema (Ouvidoria Pública Municipal) que foi abordado o conceito trazido pelas regulações da Lei 13.460/2017 que trata da participação dos cidadãos nas escolhas governamentais, da proteção e da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos e os resultados dos diagnósticos das Ouvidorias Públicas dos Executivos e dos Legislativos municipais;

Foi aplicado o tema (Bases constitucionais que garantem a participação dos Cidadãos na gestão pública) Na constituição de 1988 instituiu a base jurídica que possibilitou a consolidação do regime democrático no Brasil, nesta condição vemos a ampliação da participação social na Administração Pública em resposta a demandas em torno da descentralização e da democratização do Estado brasileiro segundo §3° do artigo 37 CF de 1988, além de observamos as parâmetros da Constituição cidadã no seu Inciso XXXIII do artigo 5° e o §2° do artigo 216 da CF;

Ainda foi exposto o tema (Missão e função das Ouvidorias) sua missão e busca de uma determinação finalidade, orientada por princípios e fundamentos que irão nortear as ações e a prestação dos serviços públicos e sua função diz respeito às atividades, ás atribuições necessárias para cumprir uma finalidade, * ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação, * qualificar as expectativas de forma adequada e * demonstrar os resultados produzidos;

Por fim tratamos (Perfil do Ouvidor) O profissional deve apresentar os seguintes perfis: sensibilidade, paciência, capacidade de escuta, adaptação, persuasão, flexibilidade, idoneidade, pro atividade entres outras, além de apresentar o SIC (Serviço de informação ao cidadão).

ANEXO II

CERTIFICADOS EM ANEXOS

CERTIFICADO

Certifico que o(a) *Vereador* **Herlon Cabral de Medeiros**

participou do 982º Curso de Capacitação para Vereadores, Prefeitos, Vice-Prefeitos, Secretários Municipais, Gestores, Assessores e Servidores Públicos, com o tema:" **OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL** ", realizado nos dias 30, 31 de julho a 01, 02 e 03 de agosto de 2019, no Auditório do Best Western Shalimar Praia Hotel na Cidade de Porto Seguro - BA.

Conteúdo Programático:

- ✓ Considerações iniciais;
- ✓ Ouvidoria pública - Regulamentação;
- ✓ Os passos para criação da ouvidoria;
- ✓ Atendimento ao público;
- ✓ Canais de comunicação;
- ✓ Sistema de gestão;
- ✓ Integração de projetos;

Porto Seguro, 03 de Agosto de 2019.

QUALIFICAR

Capacitação e Treinamento

CERTIFICADO

Certifico que o(a) *Vereador* **Janderson Bizerril de Brito**

participou do 982º Curso de Capacitação para Vereadores, Prefeitos, Vice-Prefeitos, Secretários Municipais, Gestores, Assessores e Servidores Públicos, com o tema:" **OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL** ", realizado nos dias 30, 31 de julho a 01, 02 e 03 de agosto de 2019, no Auditório do Best Western Shalimar Praia Hotel na Cidade de Porto Seguro - BA.

Conteúdo Programático:

- ✓ Considerações iniciais;
- ✓ Ouvidoria pública - Regulamentação;
- ✓ Os passos para criação da ouvidoria;
- ✓ Atendimento ao público;
- ✓ Canais de comunicação;
- ✓ Sistema de gestão;
- ✓ Integração de projetos;

Porto Seguro, 03 de Agosto de 2019.

QUALIFICAR

Capacitação e Treinamento

CERTIFICADO

Certifico que o(a) *Vereador* **Josimar de Lima Silva**

participou do 982º Curso de Capacitação para Vereadores, Prefeitos, Vice-Prefeitos, Secretários Municipais, Gestores, Assessores e Servidores Públicos, com o tema:" **OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL** ", realizado nos dias 30, 31 de julho a 01, 02 e 03 de agosto de 2019, no Auditório do Best Western Shalimar Praia Hotel na Cidade de Porto Seguro - BA.

Conteúdo Programático:

- ✓ Considerações iniciais;
- ✓ Ouvidoria pública - Regulamentação;
- ✓ Os passos para criação da ouvidoria;
- ✓ Atendimento ao público;
- ✓ Canais de comunicação;
- ✓ Sistema de gestão;
- ✓ Integração de projetos;

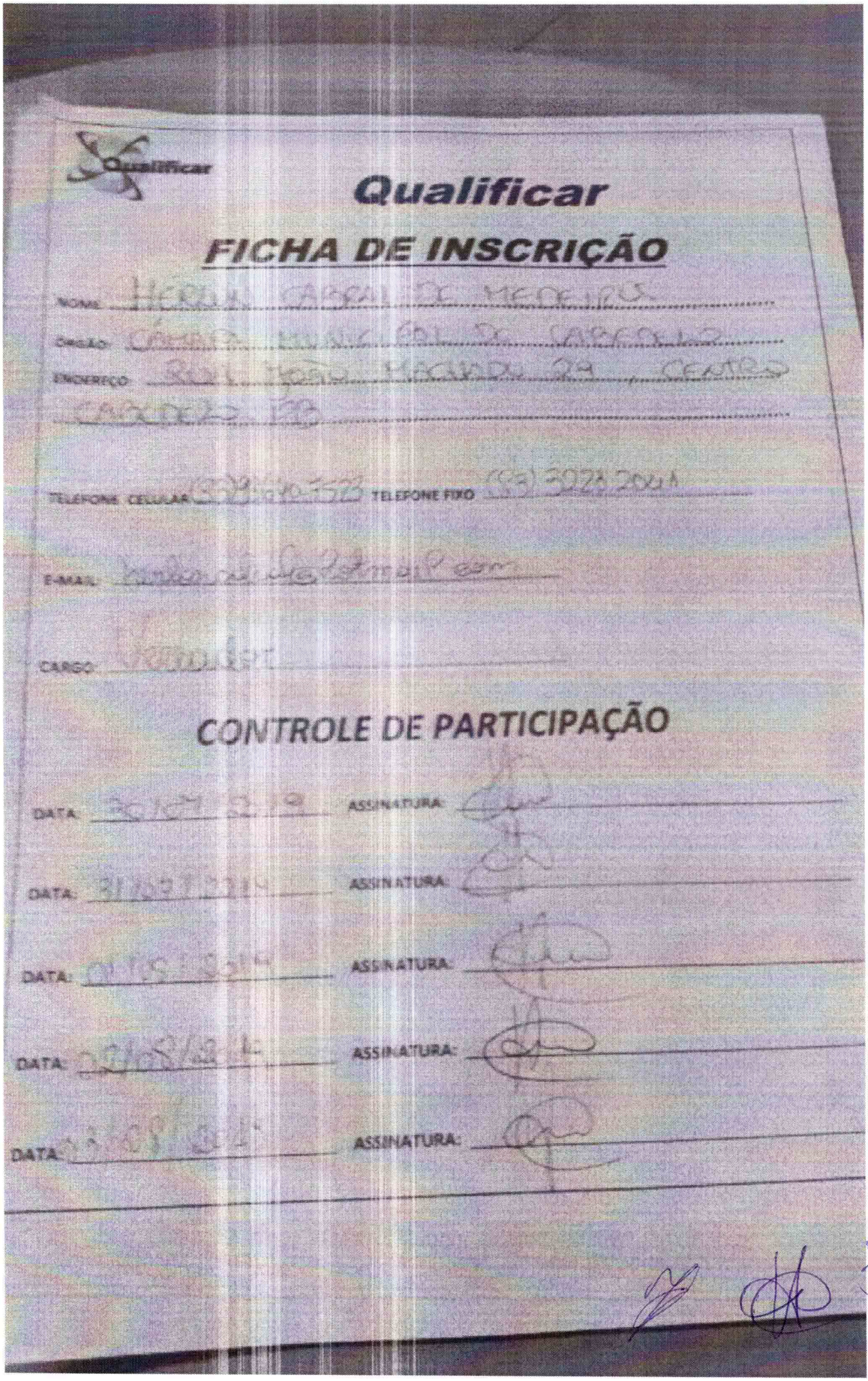
Porto Seguro, 03 de Agosto de 2019.

QUALIFICAR

Capacitação e Treinamento

ANEXO III

FOLHA DE PRESENÇA
EM
ANEXO



Qualificar

Qualificar

FICHA DE INSCRIÇÃO

NOME: HERLON CABRAL DE MEDEIROS

ORGÃO: CÂMARA MUNICIPAL DE CARAÚBAS

ENDEREÇO: RUA JOÃO MACHADO 29 CENTRO

CARAÚBAS RN

TELEFONE CELULAR: (84) 9 [illegible] TELEFONE FIXO: (84) 3024 2044

E-MAIL: herlon.cabral@gmail.com

CARGO: VEREADOR

CONTROLE DE PARTICIPAÇÃO

DATA: 20/04/2019 ASSINATURA:

DATA: 21/03/2019 ASSINATURA:

DATA: 01/05/2019 ASSINATURA:

DATA: 02/05/2019 ASSINATURA:

DATA: 03/05/2019 ASSINATURA:

Qualificar

FICHA DE INSCRIÇÃO

NOME: Jamerson Bispo de Souza

ÓRGÃO: Câmara Municipal de Cabrobó

ENDEREÇO: Rua Maria Veriano Ramos, 71 Nº 71

TELEFONE CELULAR 83 99990 2606 TELEFONE FIXO .....

E-MAIL: jamersonbutba@hotmail.com.

CARGO: Vereador

CONTROLE DE PARTICIPAÇÃO

DATA: 30/07/2019 ASSINATURA: _____

DATA: 31/07/2019 ASSINATURA: _____

DATA: 01/08/2019 ASSINATURA: _____

DATA: 02/08/2019 ASSINATURA: _____

DATA: 03/08/2019 ASSINATURA: _____

Qualificar

Qualificar

FICHA DE INSCRIÇÃO

NOME: Marinaldo José Silva

ÓRGÃO: CÂMARA MUNICIPAL DE CARCERAL

ENDEREÇO: RUA JOÃO MACHADO 39 CENTRO

CARCERAL PB

TELEFONE CELULAR (83)9[illegible]5 8212 TELEFONE FIXO

E-MAIL: [illegible]

CARGO: Vereador

CONTROLE DE PARTICIPAÇÃO

DATA: 30/07/2019 ASSINATURA: Marinaldo José Silva

DATA: 31/07/2019 ASSINATURA: Marinaldo José Silva

DATA: 01/08/2019 ASSINATURA: Marinaldo José Silva

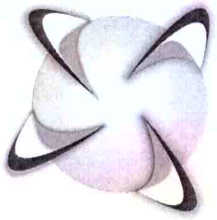
DATA: 02/08/2019 ASSINATURA: Marinaldo José Silva

DATA: 03/08/2019 ASSINATURA: Marinaldo José Silva

ANEXO –V

MATERIAL DIDÁTICO APRESENTADO NA FORMAÇÃO

OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL



QUALIFICAR

Capacitação e Treinamento

www.unvereador.com.br

DR. CLÉSIO MUCIO DRUMOND

Advogado / Pós Graduado em Direito Público, Doutorando em Ciências Jurídicas e Sociais, autor dos livros ELEIÇÕES 2004, ELEIÇÕES 2008 e ELEIÇÕES MUNICIPAIS – A LEGISLAÇÃO PASSO A PASSO ANO 2012, 2016

Rua dos bem-te-vis, 284 – Vila Cloris / CEP: 31744-151 - Belo Horizonte – MG

Telefone: (31) 3879.4715 Fax: (31) 3879.4717

clesiodrumond@yahoo.com.br

OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL

Apresentação

As ouvidorias são instrumentos de participação e de exercício da democracia presentes em diferentes níveis de governo. Além disso, representam uma importante ferramenta de gestão. Por meio das informações recebidas da população, é possível identificar problemas e deficiências na prestação dos serviços públicos. Tais estruturas se fundamentam na construção de espaços plurais, abertos às demandas dos cidadãos. Ao mediar o relacionamento entre a população e as Administrações, se legitimam como instâncias valiosas para a gestão, subsidiando ainda a formulação, a implementação e a avaliação das políticas públicas.

A EMPRESA QUALIFICAR preparou este curso com o objetivo de oferecer subsídios voltados ao aprimoramento dos serviços públicos e ao estímulo da instalação de ouvidorias, sobretudo nos Municípios que ainda não as possuem.

Considerando as regulações trazidas pela Lei nº 13.460/2017 – que trata da participação dos cidadãos nas escolhas governamentais, da proteção e da defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos e os resultados do Diagnóstico das Ouvidorias Públicas dos Executivos e dos Legislativos Municipais vamos abordar neste curso os requisitos mínimos para o funcionamento eficaz dessas estruturas. Espera-se que as informações oferecidas auxiliem nossos alunos a identificar e a implementar possíveis melhorias no processo de comunicação com a sociedade.

CONSIDERAÇÕES INICIAIS

As ouvidorias começaram a ser implantadas no Brasil durante a década de 1980. Surgiram com o objetivo de fiscalizar a Administração, garantir a transparência dos atos públicos e defender os interesses e os direitos dos cidadãos. A criação de ferramentas de comunicação entre a população e a Administração Pública é prevista pela Constituição da República.

BASES CONSTITUCIONAIS QUE GARANTEM A PARTICIPAÇÃO DOS CIDADÃOS NA GESTÃO PÚBLICA

A Constituição de 1988 instituiu a base jurídica que possibilitou a consolidação do regime democrático no Brasil. Um conjunto de direitos foi ali estabelecido como resultado de um longo e complexo processo de mobilizações sociais e políticas que marcaram as décadas de 1970 e 1980. Um dos resultados desse percurso foi a ampliação da participação social na Administração Pública em resposta a demandas em torno da descentralização e da democratização do Estado brasileiro. Diz o § 3º do artigo 37 da Constituição Federal de 1988:

Art. 37 (...) § 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.

Estabelecem, ainda, o inciso XXXIII do artigo 5º e o § 2º do artigo 216 da CF:

Art. 5º (...) XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

Art. 216 (...) § 2º - Cabem à administração pública, na forma da lei, a gestão da documentação governamental e as providências para franquear sua consulta a quantos dela necessitem.

O que esses textos têm em comum? De forma resumida, podemos dizer que os artigos 5º, 37 e 216 da Constituição federal garantiram, ao lado de outros instrumentos normativos, a participação dos cidadãos na gestão pública, seja por meio do acesso destes à informação pública (com exceção dos casos previstos em lei), ou pela avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados.

Mais recentemente, a participação dos cidadãos nas escolhas governamentais, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos passou a contar com mais um instrumento fundamental para a sua concretização, a Lei nº 13.460/2017. Redigida com a contribuição do Ministério da Transparência e Controladoria Geral da União (CGU).

A Lei prevê também as atribuições e os deveres das ouvidorias públicas, estabelecendo prazos de resposta final às denúncias, às reclamações, às solicitações, às sugestões e aos elogios dos cidadãos.

Entre os direitos básicos dos cidadãos citados pela normativa estão:

- ✓ a igualdade no tratamento dos usuários,
- ✓ a vedação a qualquer tipo de discriminação;
- ✓ o atendimento por ordem de chegada (ressalvados casos de urgência e as prioridades asseguradas por lei) e
- ✓ a aplicação de soluções tecnológicas para simplificar processos e procedimentos.

De acordo com a Lei, os órgãos terão de disponibilizar e atualizar periodicamente a Carta de Serviço ao Usuário, um documento com informações claras e com linguagem didática a respeito dos serviços prestados.

A Carta deverá detalhar, por exemplo, o tempo de espera para atendimento, o prazo máximo e os locais para reclamação, entre outros serviços.

As regras devem ser aplicadas por órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta dos três Poderes (Executivo, Legislativo e Judiciário), além de entidades que prestam serviços públicos de forma delegada.

Outro avanço da Lei é a instituição de avaliação cidadã dos serviços públicos. Ela determina que órgãos e entidades deverão medir anualmente o índice de satisfação dos usuários e a qualidade do atendimento prestado. Para dar mais agilidade ao encaminhamento de solicitações de serviços públicos, a Lei prevê a autenticação de documentos pelos próprios agentes públicos, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sendo vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

A nova legislação também define uma série de procedimentos que devem ser incorporados ao funcionamento das ouvidorias públicas e orienta que cada Poder e esfera de governo disponham de atos normativos específicos acerca da organização e do funcionamento desses espaços de controle e participação social, que atuam como interface entre sociedade e Estado.

O prazo para que a Administração Pública adote as medidas necessárias à efetivação da Lei é gradual. A partir da sua publicação no Diário Oficial, em 27 de junho de 2017, a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes terão 360 dias para a implantação das mudanças. A vigência será em 540 dias para Municípios entre 100 mil e 500 mil habitantes, e 720 dias para os com menos de 100 mil habitantes.

As ouvidorias públicas também estão regulamentadas no Decreto nº 3.507/2000, que estabeleceu as diretrizes para a fixação de padrões de qualidade do atendimento prestado aos cidadãos pelos órgãos e entidades da Administração Pública Federal direta, indireta e fundacional. Em seu artigo 4º,

§ 2º, consta a obrigatoriedade da aferição do grau de satisfação dos usuários em relação ao atendimento recebido, bem como a previsão da instituição de uma unidade administrativa ou de metodologia específica para efetivar tal medição.

VOCÊ CONSEGUE PERCEBER QUE AS PALAVRAS MEDIAÇÃO E DIREITOS HUMANOS SÃO FUNDAMENTAIS QUANDO FALAMOS EM OUVIDORIAS PÚBLICAS? MAS, O QUE ISSO QUER DIZER?

A Constituição Federal de 1988 instituiu um Estado Democrático de Direito, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores fundamentais de uma sociedade comprometida, interna e internacionalmente, com a solução pacífica das controvérsias.

Essa perspectiva indica que os conflitos devem ser assumidos como parte da vida social, e não como algo a ser eliminado. Indica, ainda, que as divergências devem ser trabalhadas objetivando-se a construção de soluções pacíficas, baseadas na promoção dos direitos humanos. Tal abordagem valoriza o diálogo como ferramenta essencial para o convívio em sociedade. Esse diálogo não pretende trazer o "outro" para uma posição pouco ativa, mas investe no favorecimento de uma participação consciente, atuante e informada.

BREVE HISTÓRICO DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS NO BRASIL: FATOS RELEVANTES E ASPECTOS NORMATIVOS

As Ouvidorias Públicas no Brasil começaram a ser implantadas, no formato que possuem atualmente, durante os anos 80. Mas sua história é bem mais antiga.

No Brasil Colônia, o então Ouvidor devia aplicar a Lei da Metrópole e comunicar ao rei, em Portugal, o que acontecia na colônia. Assim, seu papel era totalmente diferente do modelo atual de Ouvidoria, pois não representava o cidadão: atendia somente a quem estava no poder. Depois dessa primeira iniciativa, um longo período se passou sem muitos avanços em relação ao tema.

O debate nacional sobre Ouvidoria Pública surgiu a partir dos anos 1970, como resultado de uma forte reação do povo ao autoritarismo que impediu a existência de canais de participação em que a sociedade civil pudesse exercer o controle das ações públicas.

É exatamente na reivindicação pela participação na gestão pública que se situa a discussão sobre a criação de Ouvidorias no Brasil. A primeira experiência na Administração Pública brasileira foi a Ouvidoria Municipal de Curitiba,

implantada em março de 1986. Após a Constituição de 1988, esses institutos se expandiram por todo País.

Agora, conheça alguns marcos históricos e normativos importantes no processo de construção nacional das Ouvidorias Públicas, desde a Colônia até os dias atuais.

Colônia:

1538 – Foi nomeado o primeiro Ouvidor, Antônio de Oliveira, que exercia também o cargo de capitão-mor da capitania de São Vicente.

1548 – Com a criação do Governo Geral do Brasil, surge a figura do Ouvidor-Geral, com as funções de Corregedor-Geral da Justiça em todo território.

Império:

1823 – Surge o Ouvidor como o juiz do povo. As queixas deveriam ser encaminhadas ex-officio à Corte por esse juiz.

República:

1964 – Com a ditadura, todas as instituições democráticas foram obrigadas ao silêncio forçado.

1983 – A partir desse ano, surgem os primeiros sinais de abertura democrática: o debate para criação de canais entre a estrutura de poder e a população começa a ganhar força.

Nova República

1986 – A prefeitura de Curitiba/PR cria a primeira Ouvidoria Pública no País.

1992 – A Lei 8.490/1992 cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica do Ministério da Justiça.

1998 – A Emenda Constitucional nº 19 alterou a redação do art. 37, § 3º, da Constituição Federal, determinando que lei disciplinará as formas de participação do usuário na Administração Pública direta e indireta.

1999 – O Estado de São Paulo promulga a lei de proteção ao usuário do serviço público e determina a criação de Ouvidorias em todos os órgãos estaduais.

2000 – O decreto 3.382/2000, revogado pelo decreto 3.690/2000, delega ao Secretário Nacional de Direitos Humanos do Ministério da Justiça as funções de Ouvidor-Geral da República.

2001 – A Medida Provisória 2.216/2001 cria a Corregedoria Geral da União, que integra a Presidência da República.

2002 – O decreto 4.177/2002 transfere as competências de Ouvidoria-Geral do Ministério da Justiça para a Corregedoria Geral da União, com exceção das relativas à de Ouvidoria-geral de direitos humanos, que permaneceram no Ministério da Justiça. O decreto 4.490/2002, revogado pelo decreto 4.785/2003, cria a Ouvidoria-Geral da República na estrutura regimental básica da Corregedoria Geral da União.

2003 – A Lei 10.683/2003 transforma a Corregedoria Geral da União em Controladoria Geral da União, mantendo entre as suas competências as atividades de Ouvidoria-Geral, exceto as atividades de Ouvidoria dos indígenas, do consumidor e das polícias federais, a cargo do Ministério da Justiça, e dos direitos humanos, a cargo da Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República.

2004 - A denominação de Ouvidoria-Geral da República é ajustada para Ouvidoria-Geral da União, que, pelo Decreto 4.785/2003 que tem a competência de coordenar tecnicamente o segmento de Ouvidorias do Poder Executivo federal. Nesse mesmo ano, foi promulgada a Emenda Constitucional 45 que determina a criação de Ouvidorias no Poder Judiciário e no Ministério Público no âmbito da União, Estados, Distrito Federal e Territórios.

2011 – A Lei 12.527/2011 regula o acesso a informações, instituindo o Serviço de Informação ao Cidadão, que é prestado pelas ouvidorias em diversos órgãos e entidades.

2014 - O decreto nº 8.243/2014 institui, no âmbito do Poder Executivo Federal, a Política Nacional de Participação Social e o Sistema Nacional de Participação Social, definindo o papel das ouvidorias e determinando que as ouvidorias do Poder Executivo Federal observem as Instrução Normativa Conjunta CRG/OGU nº 01, – A Instrução Normativa OGU nº 01, de 5 de novembro de 2014, traz normas básicas sobre a atuação das Ouvidorias Públicas do Poder Executivo Federal.

2017 - A Lei 13.460/2017 - A Lei 13.460/2017 sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. - O Decreto nº 9.094/2017 trata da simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

O QUE É OUVIDORIA PÚBLICA?

A ouvidoria é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento de reclamações e denúncias a respeito de irregularidades, desvios de conduta e falhas na prestação de serviços, podendo receber, ainda, sugestões e elogios.

É um canal fundamental de comunicação entre a sociedade e o Poder Público, subsidiando os gestores com informações importantes para a formulação, a implementação e a avaliação de políticas públicas.

A Ouvidoria Pública deve atuar no processo de interlocução entre o cidadão e a Administração Pública, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem a melhoria dos serviços públicos prestados.

Nesse sentido, a Ouvidoria Pública funciona como um agente promotor de mudanças: de um lado, favorece uma gestão flexível, comprometida com a satisfação das necessidades do cidadão; de outro, estimula a prestação de serviços públicos de qualidade, capazes de garantir direitos. Em síntese, é um instrumento a serviço da democracia.

É importante não perder de vista que as ouvidorias encontram, na democracia, o campo necessário para sua expansão e fortalecimento, uma vez que devem ser compreendidas como espaços plurais, abertos à mediação e à resolução das demandas dos cidadãos. Ao mediar o acesso a bens e serviços públicos, esses institutos constituem-se como um importante instrumento de gestão para a Administração Pública, que tem a oportunidade de aperfeiçoar suas perspectivas e ações.

Dessa forma, efetivam o princípio democrático, por permitirem aos cidadãos que participem na condução dos assuntos relacionados à Administração Pública.

Podem recorrer às ouvidorias todos os que tiverem um problema sem resposta ou solução satisfatória junto aos órgãos públicos, sentirem-se mal atendidos ou deixarem de ter seus direitos garantidos.

A implantação desses canais de atendimento é um direito do cidadão e permite à Administração conhecer as carências e as necessidades da população. De uma maneira geral, os cidadãos devem esperar das ouvidorias públicas, conforme também trata a Lei nº 13.460/2017:

- ✓ Atendimento receptivo, cordial, imparcial e respeitoso.
- ✓ Confidencialidade e sigilo no recebimento e tratamento da denúncia ou demanda, bem como nas orientações eventualmente fornecidas.

- ✓ Verificação e identificação das alternativas ou possíveis opções para avanço na demanda ou questão apresentada.
- ✓ Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos.
- ✓ Acolhimento de denúncias, em caráter anônimo – quando assim solicitado pelo demandante.
- ✓ Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.
- ✓ Recebimento, análise e encaminhamento às autoridades competentes das demandas, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula.
- ✓ Promoção da adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.
- ✓ Promoção da participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário.
- ✓ Acompanhamento da prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade.
- ✓ Proposição de aperfeiçoamentos na prestação dos serviços.
- ✓ Proposições de adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário garantidos pela Lei nº 13.460/2017.
- ✓ Elaboração anual de relatório de gestão e, com base nele, apontar falhas e sugerir melhorias a prestação de serviços públicos.

A MISSÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA E SUAS FUNÇÕES

A possibilidade de interlocução das pessoas com o Estado se tornou possível porque a Constituição compatibilizou princípios da democracia representativa e participativa. Estabeleceu, ainda, os princípios da impessoalidade e da publicidade dos atos da administração pública, lançando os fundamentos para uma nova forma de expressão de interesses e representação de demandas de atores e grupos junto ao Estado.

A institucionalização das Ouvidorias Públicas nas últimas três décadas e a aprovação da Lei de Acesso a Informações públicas (LAI), em 2011, são frutos desse processo de democratização do Estado brasileiro, que materializou no texto constitucional a participação social como um dos elementos chave para a garantia de direitos humanos e para a organização das políticas públicas.

Desta forma, vamos saber agora qual é a missão da Ouvidoria Pública e como ela realiza esse papel na prática. Primeiramente, é preciso conhecer a diferença entre missão e função, para depois compreender de que forma isso se aplica às Ouvidorias Públicas.

A MISSÃO se relaciona com a busca de uma determinada finalidade, orientada por princípios e fundamentos que irão nortear as ações e a prestação dos serviços públicos. Em outras palavras, as Ouvidorias Públicas têm como missão promover a realização da democracia e a efetividade dos direitos humanos, por meio da mediação de conflitos e do reconhecimento do outro como sujeito de direitos.

A FUNÇÃO, por sua vez, diz respeito às atividades, às atribuições ou aos instrumentos necessários para se cumprir uma finalidade. A função tem uma qualidade prática, uma vez que concretiza uma determinada missão na realidade cotidiana. Na prática, para realizar sua missão, as Ouvidorias Públicas devem desempenhar as seguintes funções:

- ✓ Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestação dos cidadãos.
- ✓ Reconhecer os cidadãos, sem qualquer distinção, como sujeitos de direitos.
- ✓ Qualificar as expectativas de forma adequada, caracterizando situações e identificando os seus contextos, para que o Estado possa decodificá-las como oportunidades de melhoria. Responder aos cidadãos.
- ✓ Demonstrar os resultados produzidos, avaliando a efetividade das respostas oferecidas e elaborando relatórios gerenciais capazes de subsidiar a gestão pública.

ATUAÇÃO DA OUVIDORIA PÚBLICA

Você sabia que existem diferenças entre uma Ouvidoria Pública e um serviço de atendimento ao cidadão (SAC)?

A atuação da Ouvidoria é diferente da atuação de um SAC, a exemplo dos 0800, Sala do Cidadão, Fale Conosco, Call Center, entre outros, pois ela não é apenas um canal de diálogo entre o cidadão e a Administração Pública, ela também é uma instituição de participação social ao lado das Conferências e dos Conselhos de Políticas Públicas.

A Ouvidoria Pública tem como finalidade estimular a participação e a conscientização da população sobre o direito de receber um serviço público de qualidade. Além disso, ela deve auxiliar o cidadão a identificar o lugar mais apropriado para a resolução de sua demanda ou problema.

Vejamos agora com atenção o que cabe à Ouvidoria fazer em seu trabalho cotidiano.

Receber manifestações:

Receber as manifestações dos cidadãos, interpretá-las e buscar soluções para cada caso, com o objetivo de aperfeiçoar o processo de prestação do serviço público;

Contribuir para qualidade:

Contribuir para melhorar a qualidade dos serviços prestados e buscar a satisfação do cidadão que utiliza os serviços públicos;

Informar:

Informar adequadamente à direção do órgão público sobre os indicativos de satisfação dos usuários; informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados para a resolução de suas demandas, quais são suas responsabilidades e de que forma a resposta poderá ser cobrada;

Funcionar:

Funcionar como instrumento de interação entre o órgão público e a sociedade;

Contribuir para o fortalecimento:

Contribuir para o fortalecimento da cultura de direitos humanos, privilegiando a visão do cidadão como sujeito de direitos e estimulando sua autonomia.

As Ouvidorias Públicas representam a obrigação da Administração Pública em garantir direitos, mas, diferentemente do não atuam judicialmente, não possuem mecanismos coercitivos nem representam o povo com mandato específico.

No Brasil, é o Ministério Público que atua na esfera judicial, defendendo os direitos fundamentais de todos os cidadãos brasileiros. As Ouvidorias também atuam na garantia de direitos, mas de uma forma diferente do MP: atuam junto à Administração, na instituição ou no setor de atuação, contribuindo para garantir a qualidade dos serviços públicos prestados.

Quem é o Público da Ouvidoria?

A Ouvidoria poderá trabalhar com dois tipos de público: interno e externo.

O público interno são os servidores e empregados da entidade que utilizam, de forma democrática, a Ouvidoria como canal para manifestar seus anseios, denunciando, representando, elogiando, criticando ou sugerindo. Nesse sentido, a Ouvidoria permite uma administração participativa.

O público externo são pessoas ou grupos que demandam os serviços oferecidos pelo órgão público e utiliza a Ouvidoria como canal para se manifestarem.

Assim, qualquer cidadão, que pertença ao público interno ou externo, pode apresentar, sem ônus, manifestação à Ouvidoria, pois ele é o principal protagonista no trabalho das Ouvidorias Públicas. Por isso, devem estar acessíveis a ele todos os meios de comunicação possíveis, tais como: canais para manifestações pela internet, por telefone, presencial e por carta.

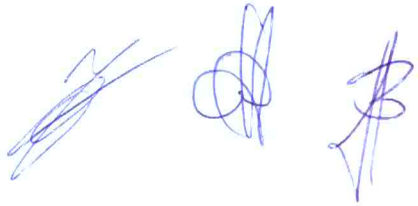
No âmbito virtual, as manifestações podem chegar por e-mail, redes sociais, bem como pelo e-OUV (Sistema de Ouvidorias), que permite a qualquer pessoa, física ou jurídica, encaminhar denúncias, reclamações, solicitações, sugestões ou elogios para órgãos e entidades do Poder Executivo federal. Para conhecer o sítio acesse:

https://sistema.ouvidorias.gov.br/publico/Manifestacao/RegistrarManifestacao.aspx

As manifestações recebidas por telefone deverão ser registradas no sistema eletrônico, que armazenará todas as informações, para que seja possível o encaminhamento da manifestação e sua análise.

Quanto ao atendimento presencial, podemos afirmar que ele é muito importante numa Ouvidoria, pois é o momento em que o cidadão vai pessoalmente à Administração Pública expor sua demanda. A unidade da Ouvidoria deve funcionar em local identificado, de fácil acesso ao público e com plena acessibilidade para pessoas com mobilidade reduzida, além de ter uma sala reservada para o atendimento.

As manifestações recebidas por meio de carta devem ser abertas por servidores incumbidos dessa função; muitas das ouvidorias adotam a praxe de digitalizar a carta e anexá-la como documento no sistema de ouvidoria. Há também ouvidorias que, após a devida análise e preparação de resposta, arquivam as cartas pelo período previsto em legislação específica. De modo geral, as ouvidorias respondem também por carta as manifestações recebidas por esse meio, garantindo assim, o direito à informação mesmo às pessoas que não têm acesso à Internet.



Talvez você esteja se perguntando:

"E se uma Ouvidoria é de pequeno porte e as únicas formas de oferecer o atendimento ao cidadão são a presencial e por e-mail?".

Então, esses devem ser os meios de atendimento. O importante é que o serviço de diálogo e de mediação com a população esteja aberto e funcionando de forma adequada. Depois, havendo a possibilidade de se utilizarem outros meios para que o cidadão possa se manifestar, que esses sejam disponibilizados.

A FUNÇÃO DO OUVIDOR

Nos países democráticos, o Ouvidor exerce um trabalho cada vez mais presente nas instituições públicas, atuando na mediação dos interesses do cidadão junto às instituições públicas.

A função do Ouvidor está baseada nos princípios constitucionais, presentes no artigo 37, que são: legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, publicidade e eficiência. A ele cabe a missão de promover a realização dos direitos humanos no âmbito das diferentes organizações.

Ao exercer o papel como porta-voz do cidadão na organização pública, o Ouvidor tem-se revelado um importante instrumento de interação entre o Estado e a sociedade, constituindo-se em aliado na defesa dos direitos do usuário, na busca por soluções de conflitos extrajudiciais, atuando como colaborador de programas de qualidade implantados nas organizações. Isso porque a sobrevivência das organizações está intimamente relacionada à capacidade de adaptação e flexibilidade às exigências dos ambientes econômico, social, cultural e tecnológico.

O Ouvidor atua também em defesa da Administração, procurando colaborar para o atendimento de reivindicações de funcionários. Quando exerce esse papel, o profissional acaba por realizar um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades, de negligências, de problemas interpessoais ou, ainda, de abuso de poder das chefias. O Ouvidor deverá atuar como porta-voz do cidadão, agindo contra qualquer violação de direitos, abuso de poder, erros, omissões, negligências e decisões injustas. Seu trabalho torna a Administração Pública mais eficiente e transparente, e, seus agentes, mais responsáveis em suas decisões.

No Brasil, o Ouvidor não tem poder para determinar a reformulação de decisões. Mesmo havendo prejuízo ou constrangimento para o cidadão, ele conta apenas com o poder da argumentação exercida publicamente.

PERFIL DO OUVIDOR

Por se tratar de um cargo relativamente novo e ainda pouco compreendido na Administração Pública brasileira, é necessário esclarecer que não se exige formação específica para ser Ouvidor. Porém esse profissional deve possuir perfil apropriado para exercer a função. Observe atenciosamente na imagem a seguir alguns dos requisitos essenciais do Ouvidor.

- ✓ sensibilidade e paciência
- ✓ Capacidade de escuta, adaptação, persuasão e flexibilidade
- ✓ Idoneidade
- ✓ Proatividade
- ✓ Experiência na prevenção e solução de conflitos
- ✓ Possuir formação profissional
- ✓ Em equipe, promover capacitação e participação em atividades pertinentes

Na tensão que caracteriza a relação entre o Estado e a sociedade, o Ouvidor e os demais profissionais das Ouvidorias Públicas devem buscar um ponto de equilíbrio. Devem agir de forma imparcial, de modo a favorecer o exercício do diálogo, e zelar para que cada vez mais pessoas possam ser inseridas na esfera pública como cidadãs.

REQUISITOS PARA O BOM FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA E ALGUNS DESAFIOS A SEREM ENFRENTADOS

A implantação de uma unidade de Ouvidoria Pública requer o comprometimento da alta administração das organizações, que deve estar preparada para gerir mudanças culturais e educativas motivadas pela atuação desse instituto por meio de treinamento de pessoal orientado para a satisfação do cidadão.

Além disso, devem-se criar condições para um clima organizacional receptivo e colaborativo, pois se os canais internos da organização estiverem bloqueados e as relações forem complicadas, o Ouvidor pouco poderá contribuir. Por não ter poderes coercitivos, esse profissional precisa contar com o respaldo interno da organização. Caso contrário, pode ter sua aceitação, sua credibilidade e sua capacidade de resposta prejudicada.

Estabelecer e divulgar normas gerais para a atuação no cargo, assim como para a garantia da autonomia do Ouvidor são fatores muito importantes para o sucesso de sua atuação.

Quando a Ouvidoria for implantada, é também recomendável uma divulgação prévia, com esclarecimentos suficientes sobre o objetivo, a importância e a forma de atuação do Ouvidor.

Os principais desafios encontrados pela Ouvidoria Pública geralmente estão localizados dentro da própria instituição. Conhecê-los é fundamental para a busca de soluções. São eles:

- ✓ Descrença por parte do cidadão quanto aos resultados a serem alcançados;
- ✓ Reação interna negativa dos integrantes da organização;
- ✓ Corporativismo;
- ✓ Obstrução de canais internos de relacionamento que impedem a atuação da Ouvidoria.

A burocracia e a lentidão no atendimento às solicitações são elementos que podem prejudicar o desempenho da Ouvidoria Pública. O processo de construção de uma unidade deve se iniciar com um trabalho de sensibilização junto aos dirigentes e servidores, no sentido de mostrar a importância do trabalho. É importante que todos saibam que o encaminhamento das críticas pela Ouvidoria não tem o intuito de atrapalhar o trabalho dos setores, e sim contribuir com a resolução de problemas existentes ou que venham a existir.

REGRAMENTO INTERNO

A regulamentação da atividade de ouvidoria é considerada fundamental para garantir o tratamento das demandas de forma igualitária e organizada. Normas internas auxiliam na padronização do atendimento, delineando procedimentos, etapas e prazos. A Lei nº 13.460/2017 ressalta que cada Poder e esfera de Governo deverá dispor de norma própria acerca da organização e do funcionamento de suas ouvidorias, observadas as normas já existentes para tanto.

O prazo máximo para a resposta administrativa final ao usuário é de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

A normativa destaca que a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou da 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.

É importante destacar que o cumprimento dos prazos aliado a respostas conclusivas e acessíveis, são determinantes para se estabelecer uma relação de confiança com a população local e impulsionar a prática do controle social.

PÚBLICO ATENDIDO

As ouvidorias são responsáveis pelo atendimento ao público externo (cidadãos e entidades civis, usuários ou não das atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade) e também a servidores e autoridades do próprio órgão. Com isso, oferecem meios para facilitar a comunicação entre os órgãos públicos e a população. As demandas recebidas devem ser encaminhadas à unidade responsável para análise, adoção de providências e formulação de resposta ao interessado.

Na prestação do serviço, a Lei nº 13.460/2017 determina que sejam observadas uma série de diretrizes pelos agentes públicos e prestadores de serviços públicos, tais como:

- ✓ Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo.
- ✓ Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação.
- ✓ Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação.
- ✓ Cumprimento de prazos e normas procedimentais.
- ✓ Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário.
- ✓ Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários.
- ✓ Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.
- ✓ Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento.
- ✓ Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido. Além disso, a Lei estabelece os direitos básicos do usuário.
- ✓ Alguns deles são destacados a seguir:
- ✓ Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços.
- ✓ Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios de comunicação oferecidos e sem discriminação.
- ✓ Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput

do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

- ✓ Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.
- ✓ Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.
- ✓ Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. De acordo com a Lei nº 13.460/2017, a Carta deve trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- ✓ Serviços oferecidos.
- ✓ Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço.
- ✓ Principais etapas para processamento do serviço.
- ✓ Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço.
- ✓ Forma de prestação do serviço.
- ✓ Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.
- ✓ Além das informações descritas, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:
- ✓ Prioridades de atendimento.

- ✓ Previsão de tempo de espera para atendimento.
- ✓ Mecanismos de comunicação com os usuários.
- ✓ Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.
- ✓ Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em site eletrônico do órgão ou entidade na internet. Cada Poder e esfera de Governo deverá dispor sobre a operacionalização do citado documento.

CANAIS DE COMUNICAÇÃO

As ouvidorias devem facilitar o diálogo do cidadão com a Administração Pública. Para tanto, é importante oferecer diferentes canais de comunicação, que não impliquem custos aos denunciantes. As melhores opções são mecanismos de contato por meio do website do órgão, telefone (número específico e, preferencialmente, sem cobrança de tarifas), e-mail e atendimento presencial.

A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011. Os órgãos e as entidades públicos deverão colocar à disposição formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento, facultada ao usuário sua utilização.

PROTEÇÃO DAS INFORMAÇÕES

A Lei nº 13.460/2017 destaca que a identificação do requerente não deverá conter exigências que inviabilizem sua manifestação. No caso de demandas encaminhadas por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Administração Pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário. Além disso, a Lei prevê que a identificação do requerente é informação pessoal e deve ser protegida com restrição de acesso.

TRATAMENTO DAS DEMANDAS

A efetividade das ouvidorias está diretamente relacionada à capacidade de oferecer respostas satisfatórias às questões do cidadão e de produzir informações relevantes a partir dessas demandas. A participação social é consolidada quando a população tem a oportunidade de influenciar os processos decisórios dos agentes públicos.

Para que as ouvidorias possam contribuir nessa missão, é necessário que promovam a transformação das manifestações dos cidadãos em ações que estimulem o aperfeiçoamento da Administração Pública. E, para tanto, são fundamentais a organização e o tratamento das demandas, bem como a elaboração de relatórios e diagnósticos das atividades. A Lei nº 13.460/2017 destaca que os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando à sua efetiva resolução para o tratamento das manifestações dos usuários.

Em todas as etapas, deve ser garantida a proteção das informações pessoais, nos termos da Lei de Acesso à Informação. O recebimento de manifestações não poderá ser recusado em nenhuma hipótese.

SISTEMA INFORMATIZADO DE GESTÃO DAS INFORMAÇÕES

As ferramentas tecnológicas são aliadas essenciais para um atendimento ágil e seguro. Sua adoção viabiliza o registro e o monitoramento das manifestações recebidas, bem como o controle das respostas oferecidas aos cidadãos. Além de possibilitar uma melhor gestão das informações, a adoção de sistemas informatizados pode oferecer aos usuários a possibilidade de envio de manifestações online de forma anônima, com a emissão de números de protocolo para o acompanhamento das respectivas tramitações.

A aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações também é uma das exigências da Lei nº 13.460/2017.

ELABORAÇÃO DE RELATÓRIOS GERENCIAIS

A produção de relatórios estruturados sobre as demandas recebidas pelas ouvidorias contribui para o aprimoramento da gestão e da prestação dos serviços públicos. Os relatórios servem de referência para a priorização das demandas, subsidiando a tomada de decisões pelos gestores. Gerar tais documentos exige organização e controle no tratamento das informações, o que pode ser agilizado através da adoção de sistemas informatizados. Por meio deles, é também possível elencar os principais problemas relatados pela população. Essas informações podem subsidiar a adoção de políticas públicas que visem a atender as carências da população.

O relatório anual exigido pela Lei nº 13.460/2017 deve conter, no mínimo, as informações elencadas a seguir:

- ✓ O número de manifestações recebidas no ano anterior.
- ✓ Os motivos das manifestações.

- ✓ A análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

O relatório de gestão deverá ser encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

COMPLEMENTAÇÃO DE INFORMAÇÕES

É natural que, por vezes, os dados fornecidos precisem ser complementados para facilitar ou mesmo viabilizar o trabalho de detecção e averiguação de possíveis inconformidades. Assim, é importante que, nesses casos, as ouvidorias ofereçam ao demandante a possibilidade de agregar outros elementos à manifestação já realizada, contribuindo para que o atendimento seja mais célere, objetivo e eficaz.

VINCULAÇÃO DA OUVIDORIA NA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

A autonomia institucional das ouvidorias públicas é uma condição fundamental para o cumprimento de sua função democrática. Não deve ser apenas formal, mas acompanhada de condições estruturais adequadas ao fiel desempenho de suas atribuições. Se os recursos humanos, materiais e gerenciais forem insuficientes para o tratamento das demandas, a concretização do fim a que se propõe resulta comprometida.

PERFIL DOS SERVIDORES

A Lei nº 13.460/2017 destaca que o atendimento ao usuário deve ser realizado de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia, urbanidade, respeito e boa-fé.

Nesse processo, devem ser observados os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos. A normativa também estabelece que a indicação do agente público que ocupará o cargo de Ouvidor poderá ser submetida ao Conselho dos Usuários dos Serviços Públicos. Também caberá ao Conselho acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor.

Para dar efetividade aos comandos da Lei, é importante que o atendimento ao público seja realizado por servidores experientes e conhecedores do funcionamento do órgão. A facilidade de comunicação, a capacidade de prevenção e de mediação de conflitos, além da escuta atenta, são características necessárias para o bom desempenho da prestação do serviço. É também relevante que o Ouvidor e os servidores tenham conhecimentos gerais a respeito do ordenamento jurídico e sensibilidade em relação às demandas

sociais. Por isso, necessitam de constante capacitação. A permanência de servidores com essas características nas áreas de atendimento permite que a Administração Pública se beneficie por mais tempo dos conhecimentos adquiridos com treinamentos e capacitações. Além disso, o desempenho da chefia da ouvidoria por um servidor efetivo otimiza a continuidade e a eficácia dos serviços prestados.

SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO

As ouvidorias públicas e a Lei de Acesso à Informação são instrumentos que ajudam a concretizar a democracia participativa. A LAI regulamentou o direito de acesso às informações públicas e, em seu artigo 9º, prevê a criação do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC) nos órgãos e entidades do Poder Público. Embora não haja definição expressa de que as ouvidorias devam ser responsáveis pelo SIC, muitas delas vêm assumindo essa função. A experiência é relevante por evidenciar que as ouvidorias têm emprestado sua experiência à análise de pedidos de informação originados da aplicação da LAI.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A aplicação de pesquisas de satisfação objetiva identificar e avaliar possíveis melhorias e inovações. O monitoramento frequente desses índices é uma ferramenta de gestão importante para mapear a credibilidade dos serviços oferecidos e seu potencial de reputação e confiança, fazendo com que o demandante retorne e subsidie a Administração Pública com informações relevantes. Os órgãos e entidades públicos abrangidos pela Lei nº 13.460/2017 deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- ✓ Satisfação do usuário com o serviço prestado.
- ✓ Qualidade do atendimento prestado ao usuário.
- ✓ Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços.
- ✓ Quantidade de manifestações de usuários e medidas adotadas para o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

A avaliação deverá ser realizada por pesquisa de satisfação anual ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados. A avaliação deverá ser publicada no site do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário. Os Poderes e esferas de Governo deverão elaborar normativos sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

INSTALAÇÕES ADEQUADAS DE FÁCIL ACESSO AO PÚBLICO

De acordo com a Lei nº 13.460/2017, as instalações físicas que abrigam a ouvidoria devem ser adequadas para a execução das atividades, inclusive para o acolhimento das manifestações, notadamente quando este se dá por meio de atendimento presencial. É importante que tais espaços sejam de fácil acesso e que possuam equipamentos e mobiliário adequados. A fim de se manter um grau razoável de economicidade dos serviços, é natural o compartilhamento das instalações e equipamentos, sendo indispensável, contudo, a preservação do sigilo das informações e das identidades dos demandantes sempre que necessário.

ATUAÇÃO EM REDE

As ouvidorias dos Tribunais de Contas possuem um grande potencial de atuação em rede com os seus jurisdicionados, já que as demandas necessitam de ações locais para serem solucionadas. Como exemplo, para garantir eficiência e agilidade no atendimento, os tribunais de contas adotoram uma sistemática a partir de contato direto, via sistema informatizado, com os controles internos dos Municípios para auxiliar na análise das demandas. Assim, de forma concomitante, os jurisdicionados são chamados a cooperarem no atendimento das demandas, podendo avaliar as informações e adotar medidas preventivas ou saneadoras. A comunicação é realizada por meio da página no site dos Tribunais, onde é disponibilizado o teor da manifestação, sendo assinalado um prazo para a resposta ao Tribunal de Contas de acordo com a criticidade, materialidade e relevância. Essa forma de atuação tem se mostrado eficiente para atender o crescente volume de demandas que chegam à Ouvidoria, além de fortalecer a relação entre os controles externo e interno.

Desta forma, a ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição. Atua como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

A criação de uma Ouvidoria pela prefeitura e/ou pela Câmara Municipal abre um canal legítimo de diálogo, garantindo a transparência dos atos públicos e o pleno exercício da cidadania.

LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

O PRESIDENTE DA REPÚBLICA Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal .

§ 2º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de 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 da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, 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.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

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

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou 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 administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil

compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput** , facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º 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 .

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV

DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

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

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

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. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

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.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. 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** , a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a 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.

Art. 17. Atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO V

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

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.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

Muito Obrigado

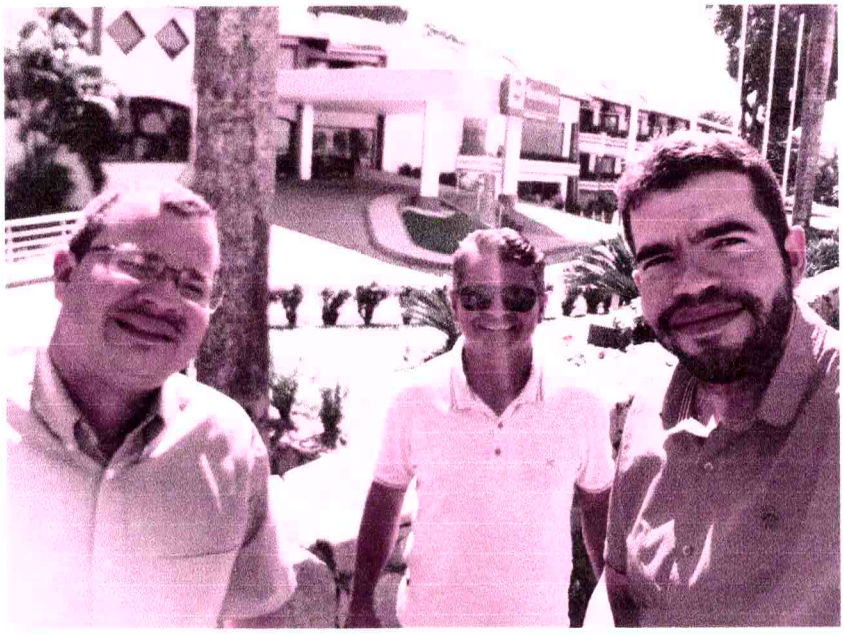
clesiodrumond@yahoo.com.br
whatsApp (31) 9 7348 78 92

ANEXO – IV

FOTOS EM ANEXO

ANEXO VI
FOTOS EM ANEXO.







Herlon Cabral – PRP



Janderson Brito – PSDB



Josimar de Lima – PRP

ANEXO VII

RECIBOS E NOTAS DE INSCRIÇÃO DO CURSO E NOTA FISCAL DE DIARIAS DE HOTEL

QUALIFICAR

Capacitação e Treinamento

www.unvereador.com.br
qualificarcapacitar@gmail.com – unvereador@yahoo.com.br

RECIBO

Nº. 01/945/2018

R$ 1.100,00 (Um mil e cem Reais)

Recebemos da Câmara Municipal de **Cabedelo - PB**, a importância supra, referente ao pagamento de inscrição dos Vereadores Herlon Cabral de Medeiros e Josimar de Lima Silva, como participantes do **982º CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA VEREADORES, PREFEITOS, VICE-PREFEITOS, SECRETÁRIOS MUNICIPAIS, ASSESSORES E SERVIDORES,** realizado no Auditório do Best Western Shalimar Praia Hotel, nos dias 30, 31 de julho e 01, 02, e 03 de agosto de 2019, na cidade Porto Seguro - BA.

Porto Seguro, 25 de julho de 2019.

26.605.156/0001-90
QUALIFICAR
Capacitação e Treinamento
Ltda-ME
Rua dos Bem-te-Vis, 284
B. Vila Clóris - CEP: 31.744-151
BELO HORIZONTE - MG

QUALIFICAR
Capacitação e Treinamento
CNPJ: 26.605.156/0001-90

NFS-e - NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRÔNICA

Nº:2019/225

Emitida em: 25/07/2019 às 14:35:38 | Competência: 25/07/2019 | Código de Verificação: 1da01c39

QUALIFICAR CAPACITACAO E TREINAMENTO EIRELI
CPF/CNPJ: 26.605.156/0001-90 Inscrição Municipal: 0788031/001-1
RUA DOS BEM-TE-VIS, 177, SALA 02, Vila Clóris - Cep: 31744-151
Belo Horizonte MG
Telefone: (31)3879-4715 Email: qualificarcapacitar@gmail.com

Tomador do(s) Serviço(s)
CPF/CNPJ: 09.220.922/0001-89 Inscrição Municipal: Não Informado
CÂMARA MUNICIPAL DE CABEDELO
RUA DOUTOR JOAO MACHADO , 29, CENTRO - Cep: 58100-243
Cabedelo PB
Telefone: (83)3228-2337 Email: tesouraria@camaracabedelo.pb.gov.br

Discriminação do(s) Serviço(s)
REFERENTE AO PAGAMENTO DE INSCRIÇÃO DOS VEREADORES: HERLON CABRAL DE MEDEIROS E JOSIMAR DE LIMA SILVA, COMO PARTICIPANTES DO 96º CURSO DE CAPACITACÃO PARA VEREADORES, PREFEITOS, VICE-PREFEITOS, SECRETÁRIOS MUNICIPAIS, GESTORES, ASSESSORES E SERVIDORES PÚBLICOS, A REALIZAR-SE NOS DIAS 30,31 DE JULHO A 01,02 E 03 DE AGOSTO DE 2019, NA CIDADE DE PORTO SEGURO - BA.

Código de Tributação do Município (CTISS)
1717-0/01-88 / Análise de organização e métodos

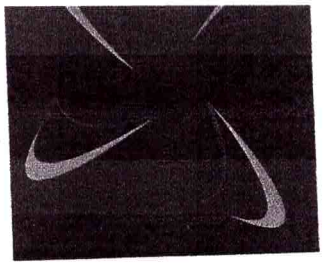
Subitem Lista de Serviços LC 116/03 / Descrição:
17.17 / Analise de organizacao e metodos.

Cod/Município da incidência do ISSQN:
3106200 / Belo Horizonte

Natureza da Operação:
Tributação no município

Valor dos serviços:	R$ 1.100,00	Valor dos serviços:	R$ 1.100,00
(-) Descontos:	R$ 0,00	(-) Deduções:	R$ 0,00
(-) Retenções Federais:	R$ 0,00	(-) Desconto Incondicionado:	R$ 0,00
(-) ISS Retido na Fonte:	R$ 0,00	(=) Base de Cálculo:	R$ 1.100,00
Valor Líquido:	**R$ 1.100,00**	(x) Alíquota:	5%
		(=)Valor do ISS:	**R$ 55,00**

Prefeitura de Belo Horizonte - Secretaria Municipal de Fazenda
Rua Espírito Santo, 605 - 3º andar - Centro - CEP: 30160-919 - Belo Horizonte MG.
Dúvidas: SIGESP



QUALIFICAR

Capacitação e Treinamento

www.unvereador.com.br
qualificarcapacitar@gmail.com – unvereador@yahoo.com.br

RECIBO

Nº. 02/945/2018

R$ 550,00 (Quinhentos e cinquenta Reais)

Recebemos da Câmara Municipal de **Cabedelo - PB**, a importância supra, referente ao pagamento de inscrição do Vereador Janderson Bizerril de Brito, como participante do **982º CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA VEREADORES, PREFEITOS, VICE-PREFEITOS, SECRETÁRIOS MUNICIPAIS, ASSESSORES E SERVIDORES,** realizado no Auditório do Best Western Shalimar Praia Hotel, nos dias 30, 31 de julho e 01, 02, e 03 de agosto de 2019, na cidade Porto Seguro - BA.

Porto Seguro, 29 de julho de 2019.

26.605.156/0001-90
QUALIFICAR
Capacitação e Treinamento
Ltda-ME
Rua dos Bem-te-Vis, 284
B. Vila Clóris - CEP: 31.744-151
BELO HORIZONTE - MG

QUALIFICAR
Capacitação e Treinamento
CNPJ: 26.605.156/0001-90

NFS-e - NOTA FISCAL DE SERVIÇOS ELETRONICA

Nº:2019/229

Emitida em: **29/07/2019** às 13:27:27

Competência: **29/07/2019**

Código de Verificação: **bd24cfb5**

QUALIFICAR CAPACITACAO E TREINAMENTO EIRELI
CPF/CNPJ: 26.605.156/0001-90 Inscrição Municipal: 0788031/001-1
RUA DOS BEM-TE-VIS, 177, SALA 02, Vila Clóris - Cep: 31744-151
Belo Horizonte MG
Telefone: (31)3879-4715 Email: qualificarcapacitar@gmail.com

Tomador do(s) Serviço(s)

CPF/CNPJ: 09.220.922/0001-89 Inscrição Municipal: Não Informado
CÂMARA MUNICIPAL DE CABEDELO
RUA DOUTOR JOÃO MACHADO , 29, CENTRO - Cep: 58100-243
Cabedelo PB
Telefone: (83)3228-2337 Email: tesouraria@camaracabedelo.pb.gov.br

Discriminação do(s) Serviço(s)

REFERENTE AO PAGAMENTO DE INSCRIÇÃO DO VEREADOR: JANDERSON BIZERRIL DE BRITO, COMO PARTICIPANTE DO 982º CURSO DE CAPACITAÇÃO PARA VEREADORES, PREFEITOS, VICE-PREFEITOS, SECRETÁRIOS MUNICIPAIS, GESTORES, ASSESSORES E SERVIDORES PÚBLICOS, A REALIZAR-SE NOS DIAS 30 E 31 DE JULHO A 01, 02 E 03 DE AGOSTO DE 2019, NA CIDADE DE PORTO SEGURO - BA.

Código de Tributação do Município (CTISS)
1717-0/01-88 / Análise de organização e métodos

Subitem Lista de Serviços LC 116/03 / Descrição:
17.17 / Analise de organizacao e metodos.

Cod/Município da incidência do ISSQN:
3106200 / Belo Horizonte

Natureza da Operação:
Tributação no município

Valor dos serviços:	R$ 550,00	Valor dos serviços:	R$ 550,00
(-) Descontos:	R$ 0,00	(-) Deduções:	R$ 0,00
(-) Retenções Federais:	R$ 0,00	(-) Desconto Incondicionado:	R$ 0,00
(-) ISS Retido na Fonte:	R$ 0,00	**(=) Base de Cálculo:**	**R$ 550,00**
Valor Líquido:	**R$ 550,00**	(x) Alíquota:	5%
		(=)Valor do ISS:	**R$ 27,50**

Prefeitura de Belo Horizonte - Secretaria Municipal de Fazenda
Rua Espírito Santo, 605 - 3º andar - Centro - CEP: 30160-919 - Belo Horizonte MG.
Dúvidas: SIGESP

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO SEGURO

Secretaria Municipal de Finanças

Central de Tributos
Av. dos Navegantes, 333 - Centro
Porto Seguro - BA - 45810000

Nota: 2019000 00007748

Código Verificação **6258FAF2E**

Código QR

NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS - NFeS

Data e Hora de Emissão: **03/08/2019 - 11:03 hs**
Município de Prestação: **Porto Seguro - BA**
Natureza da Operação: **Tributação no município**

Período de Competência: **08/2019**
Reg. Especial Tributação: **Nenhum**

PRESTADOR DE SERVIÇOS

Razão Social: **EDEN PRAIA HOTEL LTDA**
Nome Fantasia: **EDEN HOTEL**
Email: **portotec@uol.com.br**
Incentivador Cultural: **Não**
Endereço: **AVENIDA 22 DE ABRIL, 45 - CENTRO - CEP: 45.810-000 - Porto Seguro - BA**

Fone/Fax: **(73) 3288-1367**
Simples Nacional: **Não**

CPF/CNPJ: **73.646.051/0001-69**
Inscrição Municipal: **13210019**
Inscrição Estadual: **38276545**
MEI: **Não**

TOMADOR DE SERVIÇOS

Razão Social: **Herlon Cabral de Medeiros**
Nome Fantasia:
Email: **herloncabral@hotmail.com**
Endereço:

Fone/Fax: **(83) 98640-7523**

CPF/CNPJ: **064.957.844-90**
Inscrição Municipal:
Inscrição Estadual:

DADOS COMPLEMENTARES

Código de Serviço: **9.01 - Hospedagem de qualquer natureza em hotéis, apart-service condominiais, flat, apart-hotéis, hotéis residência, residence-servic**
CNAE: **5510-8/01 - Hotéis**
Intermediário:
Construção Civil - Obra: ART:

Inscrição Municipal:

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

venda de pacote de diárias (29/07/2019 a 03/08/2019)

VALOR TOTAL DE SERVIÇOS = R$ 279,94

PIS (R$)	COFINS (R$)	INSS (R$)	IR (R$)	CSLL (R$)	Outras Retenções (R$)
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Deduções (R$)	**Desconto Incondicionado (R$)**	**Desconto Condicionado (R$)**		**Base de Cálculo (R$)**	**Alíquota (%)**
0,00	0,00	0,00		**279,94**	**3,0000**
		ISS (R$)		**ISS Retido (R$)**	**Valor Líquido (R$)**
		8,40		**0,00**	**279,94**

OUTRAS INFORMAÇÕES

A autenticidade desta NFeS pode ser verificada no site https://portoseguro-ba.issintegra.com.br/.
Esta NFeS foi emitida com respaldo na Lei Nº 925/2010 e no Decreto Nº 3666/2009.
Alíquota diferenciada: P.A 000937/2014 - Alíquota especifica conforme a lei municipal 925/10 de 17 de Dezembro de 2010, Anexo II, Tabela de receita I.

Emitido por: EMERSON PARDINI SALIBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO SEGURO

Secretaria Municipal de Finanças

Central de Tributos
Av. dos Navegantes, 333 - Centro
Porto Seguro - BA - 45810000

Nota: 00007750

Código Verificação
EB373BD54

NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS - NFeS

Código QR

Data e Hora de Emissão: **03/08/2019 - 11:40 hs**
Período de Competência: **08/2019**
Município de Prestação: **Porto Seguro - BA**
Reg. Especial Tributação: **Nenhum**
Natureza da Operação: **Tributação no município**

PRESTADOR DE SERVIÇOS

Razão Social: **EDEN PRAIA HOTEL LTDA**
CPF/CNPJ: **73.646.051/0001-69**
Nome Fantasia: **EDEN HOTEL**
Inscrição Municipal: **13210019**
Email: **portotec@uol.com.br**
Fone/Fax: **(73) 3288-1367**
Inscrição Estadual: **38276545**
Incentivador Cultural: **Não**
Simples Nacional: **Não**
MEI: **Não**
Endereço: **AVENIDA 22 DE ABRIL, 45 - CENTRO - CEP: 45.810-000 - Porto Seguro - BA**

TOMADOR DE SERVIÇOS

Razão Social: **Janderson Bizerril de Brito**
CPF/CNPJ: **068.370.984-46**
Nome Fantasia:
Inscrição Municipal:
Email: **jandersonbritob@hotmail.com**
Fone/Fax:
Inscrição Estadual:
Endereço:

DADOS COMPLEMENTARES

Código de Serviço: **9.01 - Hospedagem de qualquer natureza em hotéis, apart-service condominiais, flat, apart-hotéis, hotéis residência, residence-service,**
CNAE: **5510-8/01 - Hotéis**
Intermediário:
Inscrição Municipal:
Construção Civil - Obra:
ART:

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

venda de pacote de diárias (30/07/2019 a 03/08/2019)

VALOR TOTAL DE SERVIÇOS = R$ 400,00

PIS (R$)	COFINS (R$)	INSS (R$)	IR (R$)	CSLL (R$)	Outras Retenções (R$)
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Deduções (R$)	Desconto Incondicionado (R$)	Desconto Condicionado (R$)	Base de Cálculo (R$)	Alíquota (%)
0,00	0,00	0,00	**400,00**	**3,0000**

ISS (R$)	ISS Retido (R$)	Valor Líquido (R$)
12,00	**0,00**	**400,00**

OUTRAS INFORMAÇÕES

A autenticidade desta NFeS pode ser verificada no site https://portoseguro-ba.issintegra.com.br/.
Esta NFeS foi emitida com respaldo na Lei Nº 925/2010 e no Decreto Nº 3666/2009.
Alíquota diferenciada: P.A 000937/2014 - Alíquota específica conforme a lei municipal 925/10 de 17 de Dezembro de 2010, Anexo II, Tabela de receita I.

Emitido por: EMERSON PARDINI SALIBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE PORTO SEGURO

Secretaria Municipal de Finanças

Central de Tributos
Av. dos Navegantes, 333 - Centro
Porto Seguro - BA - 45810000

Nota: 2019000 00007749

Código Verificação **030E6ABBA**

Código QR

NOTA FISCAL ELETRÔNICA DE SERVIÇOS - NFeS

Data e Hora de Emissão: **03/08/2019 - 11:07 hs**

Período de Competência: **08/2019**

Município de Prestação: **Porto Seguro - BA**

Reg. Especial Tributação: **Nenhum**

Natureza da Operação: **Tributação no município**

PRESTADOR DE SERVIÇOS

Razão Social: **EDEN PRAIA HOTEL LTDA**

CPF/CNPJ: **73.646.051/0001-69**

Nome Fantasia: **EDEN HOTEL**

Inscrição Municipal: **13210019**

Email: **portotec@uol.com.br**

Fone/Fax: **(73) 3288-1367**

Inscrição Estadual: **38276545**

Incentivador Cultural: **Não**

Simples Nacional: **Não**

MEI: **Não**

Endereço: **AVENIDA 22 DE ABRIL, 45 - CENTRO - CEP: 45.810-000 - Porto Seguro - BA**

TOMADOR DE SERVIÇOS

Razão Social: **Josimar de Lima Silva**

CPF/CNPJ: **593.540.384-68**

Nome Fantasia:

Inscrição Municipal:

Email:

Fone/Fax:

Inscrição Estadual:

Endereço:

DADOS COMPLEMENTARES

Código de Serviço: **9.01 - Hospedagem de qualquer natureza em hotéis, apart-service condominiais, flat, apart-hotéis, hotéis residência, residence-service,**

CNAE: **5510-8/01 - Hotéis**

Intermediário:

Inscrição Municipal:

Construção Civil - Obra:

ART:

DISCRIMINAÇÃO DOS SERVIÇOS

venda de pacote de diárias (29/07/2019 a 03/08/2019)

VALOR TOTAL DE SERVIÇOS = R$ 279,95

PIS (R$)	COFINS (R$)	INSS (R$)	IR (R$)	CSLL (R$)	Outras Retenções (R$)
0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Deduções (R$)	**Desconto Incondicionado (R$)**	**Desconto Condicionado (R$)**		**Base de Cálculo (R$)**	**Alíquota (%)**
0,00	0,00	0,00		**279,95**	**3,0000**
		ISS (R$)		**ISS Retido (R$)**	**Valor Líquido (R$)**
		8,40		**0,00**	**279,95**

OUTRAS INFORMAÇÕES

A autenticidade desta NFeS pode ser verificada no site https://portoseguro-ba.issintegra.com.br/.
Esta NFeS foi emitida com respaldo na Lei Nº 925/2010 e no Decreto Nº 3666/2009.
Alíquota diferenciada: P.A 000937/2014 - Alíquota específica conforme a lei municipal 925/10 de 17 de Dezembro de 2010, Anexo II, Tabela de receita I.

Emitido por: EMERSON PARDINI SALIBA