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 Espirito 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.

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

O PRESENTE ATO FOI AFIXADO NESTA CÂMARA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA EM: 07/04/2022

Maria Helena Rosa da Silva
Chefe do Setor Administrativo

Douglas Badiani
Presidente

O PRESENTE ATO FOI AFIXADO NESTA PREFEITURA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA ESPÍRITO SANTO EM: 07/04/2022

Milena Drago Pinto
Assessora Técnica
PREFEITURA MUNICIPAL DE MARILÂNDIA

Rua Luis Catelan, 230 – Telefone: (27) 3724-1177
CEP 29725-000 Marilândia/ES - http://www.marilandia.es.leg.br

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

Aprovação:

Ato de Aprovação:

Unidade Responsável:

I- DAS FINALIDADES

Art. 1°. 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. 2°. 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. 3° Os termos e expressões são:

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

11 - 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.

IV - DA BASE LEGAL E REGULAMENTAR

Art. 4° Lei de Acesso à Informação 12.527/2011, Constituição federal de 1988, Código de Defesa dos Usuários do Serviço Público e Resolução n° 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.

§ 1° 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. 6° 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. 7°. Todas as manifestações (presenciais, telefônicas, por email e por correspondência) deverão ser inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio da ouvidoria.

Art. 8°. 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

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

Art. 9°. 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.10°. 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 conato, 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.

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 correcional ou ético nos últimos 2 anos, condenado por improbidade administrativa ou penal.

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

§ 1°. 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. 17° 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

Setor de Ouvidoria

Natália Vieiras Dalla Bernardina

Controladora Interna