



Câmara Municipal de Boa Esperança Estado do Espírito Santo

RESOLUÇÃO Nº 370/2018 **DE 07/03/2018**

Institui a ouvidoria da Câmara Municipal de Boa Esperança.

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Boa Esperança, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais, **FAZ SABER** que a Câmara Municipal APROVOU e o Presidente PROMULGA a seguinte Resolução:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Boa Esperança-ES, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 2º Compete a Ouvidoria da Câmara Municipal de Boa Esperança:

- I** - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas e jurídicas, dirigidas à Câmara Municipal de Boa Esperança;
- II** - organizar os canais de acesso do cidadão a Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- III** - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria da Câmara Municipal;
- IV** - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de interesse dos mesmos;
- V** - criar e manter atualizado o serviço de perguntas e respostas frequentes (FAQ) no portal da Câmara Municipal;
- VI** - propor melhorias, objetivando o aprimoramento dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal;
- VII** - criar e executar as atividades pertinentes ao Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), nos termos da lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011; e
- VIII** - executar outras atribuições que lhe forem delegadas ou cometidas pela mesa diretora.

Art. 3º A ouvidoria do legislativo é composta por um ouvidor, que será designado através de portaria pelo Presidente da Câmara Municipal dentre os servidores da casa.

Parágrafo único. O Presidente da Câmara também designará um ouvidor substituto, que assumirá as funções do ouvidor em seus impedimentos e ausências.

Art. 4º O ouvidor, no exercício de suas funções, poderá:

- I** - requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal:



Câmara Municipal de Boa Esperança **Estado do Espírito Santo**

II - solicitar informações a cooperação de órgãos externos à Câmara Municipal nas esferas Federal, Estadual e Municipal para obter informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da presidência da casa.

§ 1º os órgãos desta Casa terão prazo de até quinze dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo ouvidor, prazo esse que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º O não cumprimento do prazo no parágrafo anterior deverá ser comunicado ao presidente da Câmara Municipal.

Art. 5º 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** - denúncia.

Art. 6º Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 7º A manifestação será sumariamente encerrada, com o arquivamento promovido pelo Ouvidor, quando:

- I** - trazer conteúdo inapropriado;
- II** - conter palavras de baixo calão;
- III** - apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada;
- IV** - for manifestamente inconsistente.

Art. 8º As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

Parágrafo único. Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 9º Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu resposta fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.



Câmara Municipal de Boa Esperança **Estado do Espírito Santo**

Art. 10 Serão classificadas como elogios as manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela Câmara Municipal, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.

Art. 11 As demandas classificadas como elogios serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor do elogio o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas pela Presidência, no tocante ao elogio, deverão ser registradas e arquivadas pela Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

Art. 12 Serão classificadas como sugestões as manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades da Câmara Municipal, as quais serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade.

Art. 13 As demandas classificadas como sugestões serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor da sugestão o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas pela Presidência, no tocante à sugestão, deverão ser registradas arquivadas pela Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, caso sejam adotadas medidas concretas.

Art. 14 Serão classificadas como solicitações as manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria pertinente à atuação ou ao funcionamento da Câmara Municipal de Boa Esperança-ES.

Art. 15 As demandas classificadas como solicitações serão respondidas ao demandante pela Ouvidoria.

§ 1º Em caso de necessidade, a Ouvidoria encaminhará a demanda a outra unidade da Câmara Municipal, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado.

§ 2º Os esclarecimentos ou providências descritas no parágrafo anterior deverão ser registrados no sistema próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 7 (sete) dias.

§ 3º O autor da solicitação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.



Câmara Municipal de Boa Esperança **Estado do Espírito Santo**

Art. 16 As demandas classificadas como reclamações serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor da reclamação o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas, no tocante à reclamação, deverão ser registradas e arquivadas pela Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§ 3º O autor da reclamação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Art. 17 Serão classificadas como denúncias as manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de dano ao erário, de enriquecimento ilícito ou de ofensa aos princípios e normas que regem a Administração Pública, cuja averiguação for da competência da Câmara Municipal de Boa Esperança-ES.

Art. 18 As demandas classificadas como notícias de irregularidade serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

§ 1º A Ouvidoria informará ao autor da denúncia o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§ 2º As providências adotadas pelo Presidente, conforme o caso, ainda que seja pelo arquivamento da demanda, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a decisão.

§ 3º O autor da denúncia será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

Art. 19 O ouvidor exercera suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão.

Art. 20 O ouvidor poderá negar informações ou decretar sigilo de tramitação nos procedimentos instaurados, sempre que existir risco de violação à intimidade dos envolvidos.

I - O acesso à informação classificada como sigilosa cria a obrigação para aquele que a obteve de resguardar o sigilo.



Câmara Municipal de Boa Esperança **Estado do Espírito Santo**

II - Aquele que obtiver acesso às informações de que trata este artigo será responsabilizado por seu uso indevido.

Art.21 Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos em tramitação no Tribunal de Contas em decorrência da atuação da Ouvidoria.

Art. 22 A Mesa Diretora dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria da Câmara Municipal.

Art. 23 A Mesa Diretora garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria da Câmara Municipal.

Art. 24 A Mesa Diretora baixará os atos complementares necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria e do SIC Físico da Câmara Municipal.

Art. 25 Está resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Boa Esperança, Estado do Espírito Santo, aos 07 de março de 2018.

MARCOS PEREIRA DOS SANTOS
PRESIDENTE

Publicada na data supra

CHARLES COSTALONGA LADISLAU
1º SECRETÁRIO