



CÂMARA MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE
Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandi Américo Comarela, 385 – 4º andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

PORTARIA Nº 33/2019

CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

Certifico para os devidos fins, nos termos do artigo 92 Parágrafo Único da Lei Orgânica Municipal, que a Portaria Nº 33/2019 foi publicado(a) no quadro de aviso da Câmara Municipal de Venda Nova do Imigrante/ES, em 16/10/19.
Alexsandro P. Vent
Responsável

Aprova a estrutura e regulamenta a organização e o funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Venda Nova do Imigrante-ES.

O Presidente da Câmara Municipal de Venda Nova do Imigrante, Estado do Espírito Santo, no uso das atribuições que lhe confere o art. 30, inciso III, do Regimento Interno, art. 55, inciso II e XIX, da Lei Orgânica Municipal.

CONSIDERANDO a importância do controle social no acompanhamento das contas e dos atos dos gestores públicos e demais responsáveis por dinheiros, bens e valores do Poder Público;

CONSIDERANDO a necessidade de criar instrumentos e mecanismos hábeis que confirmem agilidade e transparência aos trabalhos e ações desenvolvidos pela Casa de Leis, criando para os cidadãos um canal permanente de intercomunicação;

CONSIDERANDO que a participação da sociedade no acompanhamento da administração pública no âmbito do Poder Legislativo Municipal, pode contribuir para o aperfeiçoamento dos serviços públicos prestados, com reflexo na ampliação do exercício da cidadania;

CONSIDERANDO que a colaboração da sociedade é imprescindível, também, para o aprimoramento das atividades exercidas pela própria Câmara Municipal;

CONSIDERANDO, por fim, a exigência contida no na Lei 12.527/2011 e

[Handwritten signature]



CÂMARA MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE
Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandir Américo Comarela, 385 – 4º andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

13.460/2017;

RESOLVE:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º A Ouvidoria constitui um canal de comunicação entre a Câmara Municipal e a sociedade, com a finalidade de:

- atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública;
- promover a coparticipação dos cidadãos no exercício da atividade de controle da Administração Pública;
- divulgar à sociedade a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso, como instrumento de controle social;
- receber as manifestações advindas de órgãos, cidadãos ou entidades, registrando-as em sistema informatizado próprio e tomando as providências que o caso exigir;
- informar aos demandantes os resultados de suas manifestações encaminhadas a esta Casa de Leis, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação do Poder Legislativo Municipal com a sociedade e o exercício do controle social;
- traduzir, na prática, o controle social na gestão dos recursos públicos;
- propor melhorias, objetivando o aprimoramento dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal;
- contribuir para a melhoria da gestão pública.

Art. 2º Compete ao Ouvidor:

- assegurar o regular desenvolvimento do controle social da Administração Pública pelos cidadãos;



CÂMARA MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandi Américo Comarela, 385 – 4ª andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

- atender e orientar o público quanto ao acesso às informações no âmbito do Poder Legislativo Municipal;
- informar sobre a tramitação de processos ou documentos nas unidades da Câmara;
- receber notícias de irregularidades encaminhadas por órgãos, cidadãos ou entidades;
- receber manifestações sobre os serviços prestados pela Câmara;
- responder aos questionamentos de qualquer cidadão, por ofício ou qualquer meio eletrônico;
- gerir as informações encaminhadas à Ouvidoria;
- promover o arquivamento de notícias manifestamente inconsistentes;
- supervisionar as atividades da Ouvidoria e do Serviço de Informações ao Cidadão;
- apresentar a Presidência, semestralmente, relatório circunstanciado das atividades realizadas.
- coordenar a gestão dos pedidos de acesso à informação de que trata a Lei nº 12.527/2011, zelando pelo cumprimento dos prazos de atendimento.

Art. 3º Os sistemas informatizados da Câmara Municipal deverão contemplar a Ouvidoria, no que couber, e integrá-la às rotinas eletrônicas.

Art. 4º O portal eletrônico da Câmara Municipal, na rede mundial de computadores, deverá conter ícone e identificação visual específica para a Ouvidoria, permitindo o livre acesso à sua página virtual por qualquer cidadão.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA

Art. 5º A Ouvidoria, unidade integrante da estrutura organizacional do Câmara Municipal de Venda Nova do Imigrante-ES, é dirigida pelo Ouvidor, designado pelo Presidente, podendo ser um servidor do quadro comissionado ou efetivo que ficará



CÂMARA MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE
Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandi Américo Comarela, 385 – 4ª andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

responsável pela ouvidoria cumulando o cargo que exerce com o de ouvidor, sem ônus a mais para a Câmara.

Art. 6º As atividades administrativas e a prestação de apoio técnico da Ouvidoria serão exercidas pela Controladoria, Direção Geral e Procuradoria.

§ 1º Vincula-se à Ouvidoria, como unidade subordinada, o Serviço de Informações ao Cidadão e– SIC.

CAPÍTULO III
DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Art. 7º Assiste a todo cidadão, órgão ou entidade o direito de utilizar os canais de comunicação disponibilizados pela Ouvidoria para apresentar a sua manifestação, de forma:

- I – identificada, sem solicitação de sigilo;
- II – identificada, com solicitação de sigilo;
- III – anônima.

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

Art. 8º Todas as demandas da Ouvidoria, identificadas ou não, além daquelas grafadas com sigilo, serão registradas eletronicamente em sistema próprio de gerenciamento de dados.

Art. 9º O registro de qualquer demanda gerará um número de atendimento e senha para acompanhamento, que serão transmitidas ao seu autor através do mesmo meio



CÂMARA MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE
Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandi Américo Comarela, 385 – 4º andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

de comunicação por ele utilizado.

Art. 10º Serão informadas a todos os usuários da Ouvidoria as providências adotadas em suas respectivas manifestações, salvo quando não houver identificação do autor.

Art. 11. O demandante não ficará sujeito a nenhuma sanção administrativa no âmbito desta Casa de Leis em decorrência de sua demanda, salvo em caso de comprovada má-fé.

CAPÍTULO IV
DOS PROCEDIMENTOS

Seção I

Do recebimento, análise e encaminhamento das demandas

Art. 12. No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade, através dos seguintes canais de atendimento:

- presencialmente;
- por telefone;
- por e-mail;
- por sistema informatizado, na rede mundial de computadores – e-OUV;
- por correspondência.

Art. 13. As manifestações presenciais ou telefônicas deverão ser inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio pelo servidor atendente, no momento do atendimento, e, ao final, deverá ser fornecido o número de registro e a respectiva senha de acesso ao usuário, para acompanhamento da demanda.



CÂMARA MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE
Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandi Américo Comareia, 385 – 4º andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

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.

Art. 14. Nas manifestações realizadas por e-mail ou por correspondência, tão logo sejam inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio, deverá ser providenciada a comunicação do número de registro e respectiva senha do atendimento ao demandante, salvo se anônimo.

Art. 15. As correspondências recebidas pela Ouvidoria, contendo manifestações da sociedade, deverão ser guardadas em pasta própria pelo prazo de até 5 (cinco) anos, contados a partir da data do registro da demanda no sistema informatizado.

§ 1º Após o prazo descrito no caput, os referidos documentos serão eliminados.

§ 2º Incluem-se, no conceito de correspondência, os formulários depositados pelos cidadãos em urnas disponibilizadas pela Ouvidoria.

Art. 16. 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:

- elogio;
- sugestão;
- solicitação;
- reclamação;



CÂMARA MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE
Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandi Américo Comarela, 385 – 4º andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

– notícia de irregularidade.

Art. 17. Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 18. A manifestação será sumariamente encerrada, com o arquivamento promovido pelo Ouvidor, quando:

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

Art. 19. 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. 20. Na hipótese da demanda que, utilizando os canais de comunicação da Ouvidoria deste Casa de Leis, tenha como destinatário outro órgão ou entidade do aparelho institucional do Município, do Estado ou da União, será indicada ao seu autor a instituição a qual poderá se reportar e a forma de encaminhar a sua manifestação.

Art. 21. Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação, verificada a necessidade de encaminhamento da matéria a outra unidade do Tribunal, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado, a unidade

[Handwritten signature]



CÂMARA MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE
Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandi Américo Comarela, 385 – 4ª andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotadas nos prazos estabelecidos nesta Resolução, a contar da data do encaminhamento.

Parágrafo único. Caso uma unidade demandada necessite repassar a manifestação a outro setor da Câmara, deverá aquela fixar prazo para que este apresente resposta, dentro do limite originalmente estabelecido pela unidade demandante.

Art. 22. As unidades da Câmara Municipal darão caráter prioritário à análise e resposta às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria, responsabilizando-se seus dirigentes pela observância dos prazos estipulados nesta Resolução.

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

Art. 23. Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu resposta fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.

Art. 24. O arquivamento da demanda ou a sua remessa à Presidência, nas hipóteses previstas no Regimento Interno e nesta Resolução, serão precedidos de proposta de encaminhamento do Gabinete e de decisão do Ouvidor.

Seção II
DOS ELOGIOS

Art. 25. Serão classificadas como elogios as manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela Câmara



CÂMARA MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE
Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandi Américo Comarela, 385 – 4ª andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

Municipal, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.

Art. 26. 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 no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

§ 3º O autor do elogio 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.

Seção III
DAS SUGESTÕES

Art. 27. 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. 28. 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE
Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandi Américo Comarela, 385 – 4ª andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

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

§ 3º O autor da sugestão 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.

Seção IV
DAS SOLICITAÇÕES

Art. 29. Serão classificadas como solicitações as manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da Câmara Municipal.

Art. 30. 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, 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 VENDA NOVA DO IMIGRANTE Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandi Américo Comarela, 385 – 4ª andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

Seção V DAS RECLAMAÇÕES

Art. 31. Serão classificadas como reclamações as manifestações que expressarem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado pela Câmara Municipal, ou pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções.

Art. 32. 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 no sistema informatizado próprio da 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.

Seção VI DAS NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADE

Art. 33. Serão classificadas como notícias de irregularidade 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 Venda Nova do Imigrante.

Art. 34. As demandas classificadas como notícias de irregularidade serão



CÂMARA MUNICIPAL DE VENDA NOVA DO IMIGRANTE
Estado do Espírito Santo – Brasil

www.camaravni.es.gov.br - camaravni@camaravni.es.gov.br - Tel.: (28) 3546-1149 – Fax: (28) 3546-2266
CNPJ: 36.028.942/0001-25 - Av. Evandi Américo Comarela, 385 – 4ª andar – Esplanada – Venda nova do Imigrante/ES – CEP.: 29375-000

encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

Parágrafo único. A Ouvidoria informará ao autor da notícia de irregularidade o encaminhamento descrito no *caput*, salvo quando não houver identificação de autoria.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 35. Em todo o fluxo de informações originadas das demandas, no âmbito da Ouvidoria, será utilizado, preferencialmente, o meio eletrônico de comunicação.

Art. 36. Não serão suspensos ou interrompidos os prazos nos processos em tramitação na Câmara Municipal em decorrência da atuação da Ouvidoria.

Art. 37. O Ouvidor apresentará a Mesa Diretora, relatório semestral circunstanciado das atividades realizadas pela Ouvidoria.

Art. 38. Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.


FRANCISCO CARLOS FOLETTO
Presidente