



RESOLUÇÃO Nº 084/2020

“INSTITUI E REGULAMENTA A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE – RO, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”.

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE-RO, no uso de suas atribuições legais, faz saber que o Plenário aprovou e ele promulga a seguinte RESOLUÇÃO:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1.º Fica criada a Ouvidoria Legislativa no âmbito da Câmara Municipal de Espigão do Oeste, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º A Ouvidoria Legislativa se constitui em órgão permanente de interlocução entre o Poder Legislativo e a sociedade, visando, dentre outros objetivos, promover a participação dos usuários de serviços públicos na administração da Câmara Municipal de Espigão do Oeste.

Art. 3º A Ouvidoria Legislativa apresenta-se como canal de comunicação e aproximação entre a Câmara Municipal e a sociedade, podendo receber solicitações, pedidos de informação, denúncias, reclamações, elogios, sugestões e quaisquer outros tipos de manifestações da sociedade.

Art. 4º Compete à Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Espigão do Oeste:

I- Receber, examinar e responder as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, encaminhando, quando for o caso, aos setores ou órgãos competentes, em especial aquelas que versarem sobre:

- a) funcionamento ineficiente de serviços da Câmara Municipal;
- b) violação das normas ou princípios da Administração pública, ou qualquer forma de desrespeito aos direitos e liberdades fundamentais;
- c) ilegalidades, irregularidades, atos de improbidade e abuso de poder;
- d) demais assuntos recebidos pelo serviço de atendimento ao cidadão por meio eletrônico, por telefone ou por correspondência.

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios, denúncias, reclamações e pedidos de informação sobre as atividades da Administração da Câmara Municipal;

III - promover o adequado processamento das manifestações recebidas;

IV- informar ao cidadão ou entidade interessada sobre o andamento ou resultado das



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE-RO

manifestações efetuadas junto à Ouvidoria Legislativa;

V - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

VI - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Legislativa Municipal;

VII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento aos cidadãos acerca dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação social disponíveis;

§ 1º A Ouvidoria Legislativa também será responsável pelo Portal da Transparência da Câmara Municipal, devendo zelar pela adequada disponibilização das informações e documentos necessários à transparência do Poder Legislativo, em cumprimento da legislação existente, especialmente da Instrução Normativa nº 52/2017/TCE-RO.

§ 2º Compete à Ouvidoria Legislativa coletar, encaminhar e responder pedidos de informações fundamentados na Lei Federal nº 12.527/11, obedecendo aos ditames da Resolução nº 73, de 28 de junho de 2016, da Câmara Municipal de Espigão do Oeste.

§ 3º Quando as informações solicitadas já estiverem disponíveis no Portal da Câmara Municipal, o requerente será orientado no sentido de como acessá-las.

§ 4º Não serão atendidos pedidos de informação genéricos, desarrazoados, ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação, elaboração de comparativos ou relatórios, consolidação ou tratamento de dados.

§ 5º No caso de indeferimento do pedido de informações, o interessado poderá apresentar recurso ao Presidente da Câmara Municipal no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, na forma do art. 15 da Lei Federal 12.527/2011 e do art. 9º da Resolução nº 73, de 28 de junho de 2016.

§ 6º A Ouvidoria Legislativa não tem atribuições correccionais, pois é constituída para atendimento direto aos munícipes.

§ 7º Compete à Ouvidoria Legislativa levar ao conhecimento da Presidência da Câmara Municipal as irregularidades de que tiver ciência no desempenho das suas funções, a fim de que a autoridade competente possa tomar as providências e encaminhamentos que entender necessários.

Art. 5º Para os fins desta Resolução, entende-se por:

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

II - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública municipal;

IV - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido, ou atendimento recebido;

V - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração, o qual deve



indicar, necessariamente, o atendimento ou serviço requerido pelo interessado;

VI - Pedido de informação: solicitação de quaisquer informações a respeito de dados relativos aos órgãos públicos.

VII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

VIII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento.

Art. 6º A Ouvidoria Legislativa será composta por um servidor efetivo de nível médio ou superior, integrante do quadro próprio da Casa, designado pelo Presidente da Câmara Municipal, por meio de Portaria de nomeação.

§ 1º O cargo de Ouvidor Legislativo, que estará diretamente vinculado à autoridade máxima da Câmara Municipal, será responsável pelo Setor de Ouvidoria, podendo ser auxiliado por outros servidores, todos nomeados pelo Presidente da Câmara Municipal.

§ 2º As atribuições do Ouvidor são as mesmas da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Espigão do Oeste.

CAPÍTULO II

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 7º A Ouvidoria Legislativa deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, objetiva e compreensível.

Art. 8º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado da Ouvidoria, disponibilizado à sociedade nos sítios eletrônicos da Câmara Municipal.

§ 1º A manifestação também poderá ser feita por telefone, e-mail, carta, por qualquer meio eletrônico oficial da Ouvidoria, por qualquer documento escrito, ou ainda verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo e inserida no sistema informatizado.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria Legislativa deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *caput* deste artigo.

Art. 9º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução.

Parágrafo único. Quando forem recebidas manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria Legislativa deverá encaminhá-las para o órgão competente.



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE-RO

Art. 10 São gratuitos os procedimentos de que trata esta Resolução, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

Art. 11 São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

Art. 12 A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

Art. 13 A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 14 A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterà informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 15 A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterà informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Legislativo Municipal de Espigão do Oeste;
- II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 16 A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 17 O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterà informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 18 A Ouvidoria Legislativa Municipal responderá ao interessado, em até 20 (vinte) dias, a contar do seu recebimento, todas as manifestações que lhe forem enviadas, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Art. 19 A Ouvidoria Legislativa Municipal deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas, no prazo máximo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, quando a complexidade do caso assim exigir.

§ 1º O prazo indicado no *caput* poderá ser reduzido em virtude de normas regulamentadoras específicas.



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE-RO

§ 2º Recebida a manifestação, a Ouvidoria Legislativa Municipal deverá realizar análise prévia, e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Legislativa Municipal deverá enviar ao usuário, no prazo máximo de até 20 (vinte) dias, a contar do recebimento da manifestação, um pedido de complementação de informações.

§ 4º A falta de complementação da informação, pelo usuário, no prazo de 10 (dez) dias, acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 5º O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§ 6º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 7º A resposta conclusiva da manifestação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 20 A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I - expor os fatos conforme a verdade;
- II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III - não agir de modo temerário; ou
- IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 21 O responsável pela Ouvidoria Legislativa Municipal poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a quaisquer agentes públicos da Câmara Municipal de Espigão do Oeste, cujas solicitações devem ser respondidas à Ouvidoria Legislativa no prazo máximo de 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único – Quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos, o prazo de resposta à Ouvidoria Legislativa Municipal será de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 22 A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos dados dos manifestantes, quando requerer o caso, ou assim for solicitado.

CAPÍTULO III
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23 É dever do servidor da Ouvidoria manter-se sempre atualizado quanto à legislação, assim como às práticas inerentes aos serviços de Ouvidoria, sem descuidar-se do conhecimento das normas legais do acesso à informação.



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE-RO

Art. 24 A Ouvidoria Legislativa deve elaborar e encaminhar ao Presidente da Câmara **relatório trimestral** referente às reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como seus encaminhamentos e resultados.

Parágrafo único – A Ouvidoria Legislativa deverá elaborar **anualmente** o Relatório de Gestão previsto nos arts. 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/17, o qual deverá consolidar os resultados de todas as manifestações recebidas dos usuários de serviços públicos, apontando eventuais falhas e sugerindo possíveis melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 25 Poderá ser enviado e-mail contendo questionário aos usuários que apresentaram reclamações, denúncias, elogios ou sugestões à Ouvidoria, a fim de se coletar dados sobre a satisfação com o atendimento prestado pela Ouvidoria Legislativa Municipal.

Art. 26 No desenvolvimento de suas atividades, inclusive no atendimento ao público, a Ouvidoria observará o horário oficial de funcionamento da Câmara Municipal.

Parágrafo único - Excepcionalmente, serão admitidas alterações no horário de funcionamento da Ouvidoria, para atender a necessidade do serviço.

Art. 27 O Presidente da Câmara Municipal assegurará a estrutura administrativa necessária ao funcionamento da Ouvidoria.

Art. 28 A Câmara Municipal deverá dar ampla divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Legislativa, por todos os veículos de comunicação existentes ou utilizados pela Casa, orientando sobre as formas de participação do usuário na administração pública, viabilizando o acesso dos usuários aos meios de integração entre o Poder Legislativo e a sociedade.


Art. 29 No prazo máximo de 60 (sessenta) dias da publicação desta Resolução, deverá ser elaborada e disponibilizada a Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo, a qual será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação no sítio eletrônico da Câmara Municipal.

Art. 30 Ficam designadas a Controladoria Interna e a Procuradoria Jurídica desta Casa de Leis para prestarem o apoio técnico necessário, além de exercerem a função fiscalizadora da Ouvidoria Legislativa.

Art. 31 Os casos omissos serão resolvidos pela Presidência da Câmara Municipal de Espigão do Oeste.

Art. 32 Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação.

Palácio Romeu Francisco Melhorança, Espigão do Oeste-RO, 26 de agosto de 2020.


Joveci Bevenuto Souza
Presidente da CMEO