



PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 03/2020
ATO DA MESA Nº 07/2020

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE, no uso das atribuições legais conferidas pelo artigo 132 do Regimento Interno, propõe a aprovação da Resolução a seguir.

RESOLUÇÃO Nº ____/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 da Câmara 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 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



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.

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.



imediate.

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.

§ 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 conterà 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.

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



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

Câmara Municipal de Espigão do Oeste
Fl. nº 09
Processo. nº 031 2020

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 junho de 2020.



JUSTIFICATIVA

Senhores Vereadores,

Apresentamos nesta oportunidade à elevada apreciação de Vossas Excelências o Projeto de Resolução n.º 03/2020, de autoria da Mesa Diretora, que versa sobre a instituição da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal de Espigão do Oeste.

Vale dizer que a organização e funcionamento das ouvidorias públicas são uma demanda antiga da administração pública, sendo que a Constituição Federal de 1988 em seu art. 37, § 3º, já trazia a necessidade de se viabilizar formas de participação dos usuários na administração pública, bem como o acesso dos usuários aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Com o passar dos tempos, inúmeros órgãos públicos foram estabelecendo o funcionamento de suas ouvidorias, sendo cada vez mais exigido pelos órgãos de controle e fiscalização a existência e funcionamento adequado das ouvidorias públicas.

Nessa toada, veio a ser aprovada em 2011 a chamada Lei de acesso à informação, promovendo meios para a transparência da gestão pública, com o oferecimento de livre acesso das informações de interesse público à sociedade.

Além disso, tivemos a superveniência da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tratando mais especificamente sobre as formas de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos perante a administração pública, a qual trouxe prazos diferenciados de vigência, conforme a quantidade de habitantes por ente da federação, tendo entrado em vigor para a União Federal em junho/2018, porém passando a vigorar no dia 17/06/2019, para os Municípios com menos de cem mil habitantes, que é o caso de Espigão do Oeste.

Assim sendo, desde então, esforços têm sido empenhados no sentido de levar a cabo o perfeito cumprimento da legislação nesta Câmara Municipal.

Cabe lembrar que, em junho/2019, o Presidente veio a nomear, dentre os servidores existentes, um servidor (cedido do Governo Federal) para exercer as atividades de Ouvidoria, conforme Portaria nº 72/2019, de 04/06/2019.

Nesse passo, de lá para cá, a Ouvidoria vem sendo paulatinamente desenvolvida no seio da Câmara Municipal de Espigão, tendo sido enviados servidores desta Câmara Municipal para cursos durante o 2º semestre de 2019.

Assim é que, no final de outubro/2019, foi contratada via concurso público mais uma servidora, a qual, dentre outras atividades, foi incumbida de ser a responsável pela Ouvidoria, auxiliada pelo servidor anterior, durante o período de transição.

No final de novembro/2019, a nova servidora fora enviada ao curso "Gestão e Prática em Ouvidoria e os efeitos da Lei nº 13.460/2017", promovido pelo Tribunal de Contas do Estado-TCE/RO, e assim vem trabalhando, buscando melhorar as práticas da Ouvidoria no âmbito da Câmara Municipal de Espigão.



Entretanto, faz-se necessário proporcionar mais segurança jurídica à existência e funcionamento da Ouvidoria, com a regulamentação de suas competências, atribuições e finalidades, cuja implementação legal e definitiva depende da aprovação do presente Projeto de Resolução, consolidando e regulamentando a Ouvidoria como órgão permanente de interlocução entre o Poder Legislativo e a sociedade, Projeto esse que deverá tramitar em regular processo legislativo, sendo apreciado pelos Excelentíssimos Senhores Vereadores, representantes da sociedade de Espigão do Oeste.

Vale lembrar que a Câmara Municipal de Espigão do Oeste já possui a Resolução nº 73, de 28 de junho de 2016, a qual trata do acesso a informações na esfera de atuação do Poder Legislativo de Espigão.

Além disso, o direito de acesso a informações, a necessidade de transparência no Setor Público e a promoção da participação dos usuários de serviços públicos na Administração se configuram em atividades essencialmente relacionadas entre si, e deverão compor o leque de atividades da Ouvidoria da Instituição.

Nesse sentido, foram estudadas legislações de vários órgãos públicos, dentre eles, o Tribunal de Contas do Estado de Rondônia (TCE/RO), os quais também aliam as atribuições relativas à solicitação de informações (efeitos da Lei da Transparência) às atividades executadas pela Ouvidoria.

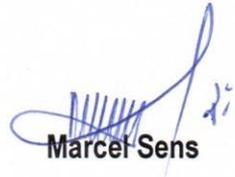
Aliás, cabe salientar que o TCE/RO tem exigido e fiscalizado gradativamente a efetiva implantação, organização e funcionamento legal das ouvidorias nos órgãos públicos do Estado de Rondônia, o que de certo modo aumenta a responsabilidade, podendo haver punições aos gestores em caso de descumprimento da legislação, já que se completou um ano de vigência da "Lei das Ouvidorias".

Portanto, nobres colegas parlamentares, a presente propositura demonstra-se necessária e oportuna, haja vista que vem em defesa do interesse público, promovendo a integração entre a administração pública e os cidadãos, razão pela qual contamos com o apoio dos Senhores Vereadores para aprovação do presente Projeto de Resolução.

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


Joveci Bevenuto Souza

Presidente da CMEO


Marcel Sens

Vice-Presidente da CMEO


Saiara Gerlaine Silva Toledo

Secretária da CMEO



PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE ESPIGÃO DO OESTE – RONDÔNIA

MEMORANDO nº 12/2020/PROJUR/CMEO

Espigão do Oeste/RO, 26 de junho de 2020.

Ao Excelentíssimo Senhor
JOVECI BEVENUTO SOUZA
Presidente da Câmara Municipal de Espigão do Oeste/RO

Assunto: **Encaminha Projeto de Resolução, tratando da instituição e regulamentação da Ouvidoria Legislativa da Câmara Municipal.**

Senhor Presidente,

Com os cumprimentos, remeto a Vossa Excelência o Projeto de Resolução em epígrafe, o qual tem o objetivo de proporcionar segurança jurídica à existência e funcionamento da Ouvidoria desta Câmara Municipal, com a regulamentação de suas competências, atribuições e finalidades, cuja implementação legal e definitiva depende da aprovação do Plenário desta Casa Legislativa.

Ressalta-se a importância da imediata abertura do processo legislativo, com prioridade em sua tramitação, pois se trata de norma que já deveria estar em vigor, sobretudo a fim de evitar sanções à Gestão deste Poder Legislativo, em caso de descumprimento da legislação, já que se completou um ano de vigência da “Lei das Ouvidorias”.

Assim, solicito que o Projeto de Resolução, tão logo assinado pela Mesa Diretora, seja prontamente digitalizado e disponibilizado no sítio eletrônico da Câmara Municipal, a fim de permitir aos interessados o acompanhamento do respectivo processo legislativo.

Quaisquer dúvidas ou esclarecimentos, à disposição.


Claudevon Martins Alves
Procurador Jurídico
Câmara Municipal de Espigão do Oeste

Câmara Mun. de Espigão do Oeste	
Data	26 / 06 / 2020
Hora	12 h 50 min
Recebido por	