



11/11/21
[Signature]
Presidente

RESOLUÇÃO Nº 01/ 2021

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO, REGULAMENTAÇÃO, ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SALINÓPOLIS/PA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Salinópolis, usando de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Salinópolis - CMS, Estado do Pará, departamento diretamente subordinado à Presidência deste Poder Legislativo.

Parágrafo Único. A Ouvidoria é um departamento de interlocução entre a CMS e a sociedade de um modo geral, incluídos o público interno e externo, entidades públicas e privadas, órgãos da administração direta e indireta de quaisquer dos poderes da União, Distrito Federal, Estados e Municípios, constituindo-se um canal de comunicação aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões, e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Câmara Municipal.

Art. 2º. A Ouvidoria da Câmara Municipal de Salinópolis tem como finalidade:

- I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à CMS de forma transparente e clara;
- II – organizar e simplificar os canais de comunicação que estabeleçam acesso do cidadão à CMS, utilizando-se de linguagem acessível e de fácil compreensão;
- III – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria, cujos procedimentos devem ser objetivos e ágeis;
- IV – fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da CMS;
- V – responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações e disponibilizando documentos, quando solicitado, preferencialmente por mídias digitais;
- VI – auxiliar a CMS na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, sempre com vistas aos princípios básicos da Administração Pública



de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e a preservação da imagem institucional;

VII – auxiliar na divulgação dos trabalhos da CMS, dando conhecimento dos mecanismos de participação social utilizando a publicidade como regra e o sigilo como exceção;

VIII – promover e zelar pela imagem da CMS perante a sociedade, desenvolvendo ações de promoção e valorização institucional, com vistas a melhoria da qualidade na prestação dos seus serviços;

IX – acompanhar a capacidade de solucionar as demandas recebidas com base em relatórios periódicos e indicadores que permitam, dentre outras, avaliar a satisfação da sociedade com os serviços oferecidos pela CMS e melhoria contínua dos processos de recebimento, processamento e resposta das manifestações recebidas;

X – As informações de interesse público deverão ser divulgadas continuamente e independem de solicitação da sociedade.

Art. 3º. Compete ao Chefe da Ouvidoria:

I – exercer a função de coordenação e execução da alimentação do sítio eletrônico da CMS, no âmbito da Ouvidoria, conforme prevê a Lei (Federal) nº 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação (LAI) e a Lei Complementar (Federal) nº 131/2009 – Portal da Transparência. Após autorização do Presidente da CMS, as informações poderão ser administradas e divulgadas nos canais de comunicação oficiais da CMS;

II – exercer a função de representante do cidadão junto à CMS.

III – responder às demandas da sociedade, agilizando o processamento das informações e a comunicação intersetorial da CMS;

IV – facilitar ao máximo o acesso do usuário aos serviços de Ouvidoria da CMS, desburocratizando os procedimentos;

V – encaminhar as reclamações, elogios ou sugestões apresentadas às áreas competentes, acompanhando o processo de sua apreciação e o desempenho da Ouvidoria e da Gestão através de indicadores pré-estabelecidos;

VI – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário, visando a eficácia dos serviços prestados pela CMS, bem como a potencialização da imagem institucional;

VII – identificar e sugerir mudanças nos fluxos de documentos que devem ser deixados à disposição do público, em consonância com o que preconiza a LAI, observando o prazo legal, a proteção da informação sigilosa e o ambiente interno para disponibilização do material requisitado;



VIII – realizar estudos dos casos críticos conforme histórico de solicitações e reclamações, identificando os erros no processo e sugerindo à Mesa Diretora soluções com mensuração de viabilidade e eficácia. Se for o caso, retornar ao requerente as providências tomadas e as mudanças ocorridas no processo;

IX – criar e manter ativo todos os canais de comunicação da CMS com a sociedade, de forma a universalizar o atendimento e viabilizar o acesso de forma objetiva, fácil e ágil;

X – criar, manter e guardar o backup de todas as demandas recebidas pela CMS por prazo não inferior a 5 anos para informações transitórias, 10 anos para informações estruturantes de cunho jurídico, político e material, e 20 anos para informações de cunho contábil e legislativo a contar de sua revogação;

XI – alimentar a Ouvidoria do sítio eletrônico da CMS com informações recentes e de fundamental interesse público, assim como informações de interesse do Poder Legislativo;

XII – revisar textos no sítio eletrônico da CMS, remetendo as devidas correções aos responsáveis, seja no âmbito interno ou aos prestadores de serviço terceirizados;

Art. 4º. São prerrogativas da Ouvidoria, dentre outras autorizadas pelo presidente da CMS, as seguintes:

I – requisitar informações às unidades e servidores da CMS, quando necessário;

II – participar das reuniões e assistir às sessões legislativas de modo a subsidiar o presidente na tomada de decisões naquilo que for pertinente à Ouvidoria;

III – propor modificações nos procedimentos em todos os setores da CMS a fim de proporcionar melhoria contínua do processamento de informações e sanar as ineficiências do serviço;

IV - responder às demandas da sociedade, dando ao cidadão uma resposta ao seu questionamento, mesmo quando esta não o exigir, de forma célere, com clareza e objetividade;

V – criar um canal no sítio eletrônico da CMS com perguntas e respostas sobre os assuntos mais procurados;

VI – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento, independentemente da situação a qual venha ser afetado, reportando a sua chefia imediata casos de desrespeito à sua função ou cargo;

VII – resguardar sigilo das informações que forem de conhecimento restrito, com vistas à LAI;

VIII – pautar-se sempre pelo princípio da publicidade dos Atos da Administração Pública, quando este não exigir sigilo fundamentado na legislação vigente;



IX – produzir estatísticas periódicas indicando nível de satisfação dos usuário e da gestão da CMS;

X – contribuir para a disseminação das formas de acompanhamento, participação e fiscalização dos Atos da Administração pública, proporcionando fácil acesso aos mecanismos de denúncia a atos de irregularidade;

§1º As unidades e servidores da Câmara, bem como os prestadores de serviço, terão o prazo de 5 (cinco) dias úteis para responder às demandas solicitadas pelo Ouvidor, cujo prazo poderá ser prorrogado por igual período a depender da complexidade do assunto e mediante autorização do Presidente da CMS.

§2º O descumprimento do prazo ou da ausência de resposta deverá ser comunicada previamente ao Ouvidor e ao Presidente da CMS. Em caso de descumprimento dos prazos supracitados, o Ouvidor comunicará diretamente ao Presidente da CMS, facultando-lhe a solicitação de sindicância para apurar conduta.

Art. 5º. O Ouvidor gozará de independência e autonomia quanto à execução de seus serviços, sem qualquer ingerência político-partidária, com vistas ao cumprimento da Lei de Acesso à Informação (LAI) e garantir os direitos dos cidadãos, cabendo ao presidente da CMS autorizar publicação de conteúdo nas plataformas web oficiais e as respostas às demandas dos usuários.

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA

Art. 6º. A Ouvidoria, unidade integrante da estrutura da CMS, é subordinada ao Gabinete do presidente da CMS, dirigida pelo Ouvidor, e vinculada aos demais departamentos da estrutura administrativa da CMS a nível de direção.

§1º. A Assessoria da Ouvidoria será exercida cumulativamente por servidor em cargo efetivo, que perceberá função gratificada para esse fim, não incorporada e sem prejuízo dos seus vencimentos de origem, assim como não incidirá sobre ela nenhuma contribuição previdenciária e nem servirá de base para cálculo de qualquer vantagem.

§2º. O mandato do Ouvidor será de 2 (dois) anos, admitida sua recondução por mais 2 (dois) anos.

§3º. O Presidente da Câmara poderá designar um Ouvidor Substituto, que *assumirá as funções do ouvidor em seus impedimentos e ausências.*

Art. 7º. A presidência da CMS designará, por ato próprio, os servidores que comporão o quadro funcional da Ouvidoria da CMS, bem como os prestadores de serviço especializado e técnico de apoio à Ouvidoria.

CAPÍTULO III DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA



Art. 8º. É direito de todo cidadão, Órgão da Administração Pública direta ou indireta e Entidades públicas ou privadas, requerer informação através dos canais de comunicação oficiais disponibilizados pela CMS, a qual seja de interesse pessoal do requerente, público, ou de conhecimento amplo, resguardadas àquelas de cunho sigiloso.

§1º. A autoria das solicitações e manifestações deve se apresentar sob uma das formas:

- a) Identificada, sem solicitação de sigilo;
- b) Identificada, com solicitação de sigilo;
- c) Anônima.

§2º. 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. 9º. Todas as demandas da Ouvidoria, identificadas ou não, incluindo as solicitações sob sigilo e anônimas, serão registradas eletronicamente em banco de gerenciamento de dados, para efeitos de análises internas no que tange ao melhoramento do sistema, e externas, por ocasião de auditorias e avaliações.

Art.10. O registro de qualquer demanda gerará um número de processo/protocolo para acompanhamento, que será transmitido ao seu autor por qualquer um dos canais de comunicação oficiais da CMS, desde que este realize cadastro para contato.

Parágrafo Único. Ao final da demanda, o cidadão interessado será informado sobre a respectiva solução, assegurando-lhe o direito à informação, e disponibilizada ferramenta de avaliação do serviço prestado pela CMS.

CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS

Seção I

Do recebimento, análise, encaminhamento e arquivamento das demandas.

Art. 11. No exercício da sua competência, a Ouvidoria garantirá o acesso ágil e eficaz do cidadão através dos Serviço de Atendimento ao Público, por um dos seguintes canais de comunicação:

I – Presencial, em sala própria, na Sede da Câmara Municipal localizada à Avenida Beira Mar, 1117, Centro, Salinópolis, das 08:00h às 13:00h.

II – Por Telefone, cujo número para contato estará disponível na Página Inicial do sítio eletrônico da Câmara Municipal.



III – Por E-Mail, o qual estará disponível na Página Inicial do sítio eletrônico da Câmara Municipal.

IV- Por Sítio Eletrônico, no endereço eletrônico www.camarasalinopolis.pa.gov.br, através do qual serão disponibilizadas 3 (três) modalidades de comunicação: E-Sic, Ouvidoria e Fale Conosco.

§1º. O sistema E-Sic permitirá que pessoa física ou jurídica realize um cadastro prévio para que possa solicitar informações e acompanhar o andamento da sua demanda, de forma que, uma vez cadastrado, o usuário poderá registrar novas demandas com o mesmo cadastro. Por meio do E-Sic também é possível realizar outras ações, como:

- a) Acompanhar pedidos de acesso à informação: trâmites e prazos;
- b) Entrar com recursos e acompanhar o seu andamento;
- c) Apresentar reclamação por omissão de resposta;
- d) Consultar respostas recebidas;
- e) Relatórios estatísticos sobre a Lei de Acesso à Informação; e
- f) Links importantes sobre a Lei.

§2º. Por meio do sistema Ouvidoria o usuário poderá anexar arquivos às suas demandas, bem como solicitar informações e esclarecimentos acerca de quaisquer temas referente ao Município de Salinópolis ou que sejam de competência deste Poder Legislativo.

§3º. O sistema Fale Conosco possibilitará o envio de demandas sem a obrigatoriedade de identificação do usuário e, conseqüentemente, não se fará necessário o acompanhamento nem a tramitação. Servirá às demandas que não exijam retorno ao usuário por parte do Poder Legislativo.

Art. 12. Todas as manifestações deverão ser inseridas em banco de dados único, processadas concomitantemente e analisadas conjuntamente, de tal modo que todas as demandas tenham número de processo e possam ser acompanhadas pelo usuário. Apesar da diversificação do canal de entrada da demanda, o processamento, resposta e arquivamento serão informatizados e padronizados para todas as demandas, cabendo ao Ouvidor coordenar o fluxo das demandas recebidas.

Parágrafo Único. Na impossibilidade temporária de inserção de dados em quaisquer canais de comunicação disponíveis, o atendimento será feito manualmente e, assim que possível, inserido em sistema informatizado, cujo número de protocolo se dará por grupo data/hora (GDH), composto por 10 (dez) algarismos, de 0 (zero) a 9 (nove), obedecendo a seguinte ordem: dia dia hora hora minuto minuto mês mês ano ano.



Art. 13. A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá a análise prévia do teor da demanda e a classificará, quanto a sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

- I – Elogio;
- II – Sugestão;
- III – Solicitação;
- IV – Reclamação;
- V – Denúncia.

Art. 14. Após classificada, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações mínimas necessárias para o seu prosseguimento, quais sejam:

- I – Forma:
 - a) Identificada, sem sigilo;
 - b) Identificada, com sigilo;
 - c) Anônima.
- II – Nome do Requerente;
- III – Contato:
 - a) E-mail;
 - b) Celular.
- IV – Informação clara e precisa.

§1º. Para as demandas, cuja autoria seja na forma "Identificada, sem sigilo", os itens II, III e IV serão obrigatórios;

§2º. Para as demandas, cuja autoria seja na forma "Identificada, com sigilo", serão obrigatórios os itens III (a) e IV;

§3º. Para as demandas, cuja autoria seja na forma "Anônima", será obrigatório apenas o item V. Porém, o autor ficará limitado apenas ao acompanhamento da sua demanda pelo número de registro ou protocolo.

Art. 15. A manifestação será sumariamente encerrada e arquivada, quando:

- I – Dispor de conteúdo inapropriado;
- II – Apresentar conteúdo e autoria em duplicidade;
- III – For manifestamente inconsistente ou insuficiente;

§1º. Quando a solução da demanda não for de competência do Poder Legislativo, o Ouvidor deverá garantir o devido encaminhamento do usuário ao



Órgão competente. A CMS não intermediará o contato entre terceiros, que não seja de seu interesse.

§2º. Caberá à Assessoria Jurídica da CMS avaliar e encaminhar parecer técnico ao Presidente da CMS, o qual decidirá pelo encerramento da manifestação e autorizará o Ouvidor da CMS arquivá-la.

Art. 16. As demandas incompletas deverão ser notificadas ao seu respectivo autor, o qual terá 30 (trinta) dias para complementar e ter prosseguimento do processo com o mesmo número de registro ou protocolo.

Parágrafo Único. Em caso de não cumprimento do prazo estabelecido no caput deste artigo, a demanda será encerrada pelo Ouvidor da CMS por insuficiência de conteúdo.

Art. 17. Os setores da CMS darão, na medida do possível, prioridade à resposta daquilo que for solicitado pela Ouvidoria, a fim de que cumpram os prazos legais para disponibilizar as informações aos requerentes.

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

Art. 18. Será considerada concluída a manifestação quando o requerente da mesma receber resposta fundamentada daquilo que foi demandado.

Parágrafo Único. Informações correlatas que não tenham sido solicitadas deverão ser formalizadas e respondidas em um outro processo, inclusive com outro número de registro (ou protocolo), seguindo o fluxograma previsto nesta Resolução.

Art. 19. Uma vez encerrada, o processamento da demanda terá seu fim com o arquivamento, cuja responsabilidade é do Ouvidor da CMS, obedecendo os prazos estabelecidos nesta Resolução para cada etapa do processo.

§1º. Após o arquivamento, nenhuma demanda retornará a qualquer etapa do processo, senão por abertura de nova solicitação nos canais oficiais da CMS, tornando as demandas arquivadas apenas de caráter consultivo.

§2º. Não haverá impedimento para que uma nova demanda possua, em anexo, uma demanda já arquivada.

§3º. A Ouvidoria informará ao autor, quando identificado, o encaminhamento da demanda e as providências adotadas no prazo 20 (vinte) dias, a contar do registro de entrada pelos canais de comunicação oficiais da CMS, cabendo prorrogação de até 10 (dez) dias, devidamente justificada.

§4º. As providências adotadas pela Presidência deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da ouvidoria, no prazo máximo de 05 (cinco) dias a contar do despacho de Presidente.



Art. 20. As demandas que derem entrada na Ouvidoria da CMS receberão uma das seguintes classificações:

- I – Elogio;
- II – Sugestão;
- III – Reclamação;
- IV – Denúncia.

Art. 21. Serão classificadas como elogios as manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela CMS ou pela atuação de um vereador ou servidor no exercício de suas funções.

§1º. É vedado a aceitação de presentes ou quaisquer vantagens em virtude do exercício do cargo, dentro ou fora das dependências da CMS.

§2º. As demandas classificadas como elogios serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

Art. 22. Serão classificadas como sugestões as manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para aprimoramento das atividades da CMS.

Parágrafo Único. As sugestões passarão por avaliação do Ouvidor e serão encaminhadas ao setor responsável como melhoramento do serviço prestado à sociedade e, a este, caberá a apreciação e deliberação cabível.

Art. 23. Serão classificadas como reclamações as manifestações que expressem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado pela CMS, ou pela atuação ou omissão de vereador ou servidor no exercício de suas atribuições.

§1º. As reclamações passarão por avaliação do Ouvidor e serão encaminhadas ao Presidente da CMS para as providências cabíveis.

§2º. As reclamações, devidamente fundamentadas e comprovadas, poderão ser objeto de apuração se constituírem transgressões disciplinares, como prevê o Regime Jurídico único dos Servidores Municipais de Salinópolis, após avaliação e parecer técnico da Assessoria Jurídica da CMS.

Art. 24. Serão classificadas como denúncias as manifestações que relatem fatos que contiverem indícios de crime, o qual seja acometido à Administração Pública, vereadores e/ou servidores a condição de autor ou ré.

§1º. As denúncias passarão por avaliação do Ouvidor e serão encaminhadas ao Presidente da CMS, o qual deverá determinar abertura de sindicância, respeitando os preceitos legais preconizados no RJU.

§2º. As denúncias, se devidamente fundamentadas e comprovadas, poderão ser objeto de Processo Disciplinar Administrativo (PAD), após parecer técnico da Assessoria Jurídica da CMS.