



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PORTARIA Nº 2.453, DE 03 DE DEZEMBRO DE 2021

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES
Em 07 / 12 / 2021

**APROVA A INSTRUÇÃO NORMATIVA
SOU Nº 01/2021, QUE DISPÕE SOBRE AS
ATRIBUIÇÕES, A ORGANIZAÇÃO E O
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA NO
ÂMBITO DO PODER LEGISLATIVO
MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA-ES**

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA, Estado do Espírito Santo, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas, em especial do Art. 39, Inciso XIII, do Regimento Interno;

RESOLVE:

Art. 1º Fica aprovada a Instrução Normativa SOU nº 01/2021, que dispõe sobre as atribuições, a organização e o funcionamento da ouvidoria no âmbito do poder legislativo municipal de Nova Venécia, Estado do Espírito Santo.

Art. 2º Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 3º Revogam-se as disposições em contrário.

Publique-se, cumpra-se.

Câmara Municipal de Nova Venécia, Estado do Espírito Santo, em 03 de dezembro de 2021;
67º de Emancipação Política; 17ª Legislatura.


VANDERLEI BASTOS GONÇALVES (Solidariedade)
Presidente



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES
Em 07 / 12 / 2021

INSTRUÇÃO NORMATIVA SOU N° 001/2021

Versão 01.

SOU: Sistema de Ouvidoria.

Unidade Responsável: Direção Geral

Unidade Executora: Sistema de Ouvidoria

Ato de Aprovação: Portaria n°2. 453 de 03 de dezembro de 2021

Data da Aprovação: 03 de Dezembro de 2021

**DISPÕE SOBRE AS ATRIBUIÇÕES, A
ORGANIZAÇÃO E O
FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA
NO ÂMBITO DO PODER
LEGISLATIVO MUNICIPAL DE
NOVA VENÉCIA-ES**

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA VENÉCIA, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso das atribuições que lhe são conferidas: e,

CONSIDERANDO que o Sistema de Controle Interno é exercido em obediência ao disposto na Constituição Federal, Lei Complementar Federal n° 101/2000, Lei Orgânica do Município e demais legislações, bem como as normas específicas do TCEES; e,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Municipal n° 2.021/1994 – Estatuto dos Servidores Públicos de Nova Venécia-ES, Lei Municipal n° 3.154/2012 - que criou o Sistema de Controle Interno da Câmara Municipal de Nova Venécia-ES; e,

CONSIDERANDO o disposto na Resolução Normativa do TCEES n° 227/2011, alterada pela Resolução TCEES n° 257 de 07/03/2013, que versa da implantação do Sistema de Controle Interno no Estado do Espírito Santo;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução TCEES n° 344/2020 que regulamenta as atribuições, a organização e o funcionamento da Ouvidoria;

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

CONSIDERANDO a necessidade de criar instrumentos e mecanismos hábeis que confirmem agilidade e transparência aos trabalhos e ações desenvolvidas pela Câmara Municipal de Nova Venécia-ES, criando para os cidadãos um canal permanente de intercomunicação;

CONSIDERANDO que a participação da sociedade no acompanhamento da execução das ações e programas de governo, no âmbito das administrações públicas dos municípios e do



Câmara Municipal de Nova Venécia ***Estado do Espírito Santo***

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES

Em 07 / 12 / 2021

Estado do Espírito Santo, 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 pelo Poder Legislativo;

CONSIDERANDO a vigência da Lei nº 13.460/2017, que institui normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a vigência da Lei nº 12.527/2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216º da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a vigência da Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

CONSIDERANDO a necessidade de salvaguardar a identidade do usuário de serviços públicos que oferece manifestações aos órgãos e entidades da Administração Pública, com a finalidade de proteger a identidade do demandante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação do mesmo;

Por fim, CONSIDERANDO que na esfera Municipal a Ouvidoria encontra-se regulamentada através da Lei Municipal nº 2.021/1994 – Estatuto dos Servidores Públicos de Nova Venécia-ES, Resolução nº 410 de 27 de junho de 2017, que instituiu a Unidade de Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Venécia-ES e demais normas que nomeia servidor na Ouvidoria e dá outras providências, reconhecendo a relevância e os legítimos interesses do cidadão e do controle social,

RESOLVE:

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

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

I - atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à Administração Pública;

II - promover a coparticipação dos cidadãos no exercício da atividade de controle da Administração Pública;

III - divulgar a sociedade a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso, como instrumento de controle social;

IV - receber as manifestações advindas de órgãos, cidadãos ou entidades, registrando-as em sistema informatizado próprio e tomando as providências que o caso exigir;



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES

Em 07 / 12 / 2021

V - informar aos demandantes os resultados de suas manifestações encaminhadas a CMNV-ES, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação do Poder Legislativo com a sociedade e o exercício do controle social;

VI - traduzir, na prática, o controle social na gestão dos recursos públicos;

VII - propor melhorias, objetivando o aprimoramento dos serviços oferecidos pela CMNV-ES;

VIII - contribuir para a melhoria da gestão pública;

IX - estimular a realização de pesquisas, projetos, seminários e cursos sobre assuntos relacionados ao exercício da cidadania e do controle social.

Art. 2º O portal eletrônico da CMNV-ES deverá conter ícone e identificação visual específica e em destaque para a Ouvidoria, de preferência na parte superior do portal, permitindo o rápido e livre acesso à sua página virtual por qualquer cidadão.

Art. 3º Para os fins desta instrução normativa considera-se:

I - Demanda: toda manifestação encaminhada pelo cidadão, via canais de comunicação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Venécia-ES, referente a denúncias, reclamações, críticas, sugestões, elogios, solicitação de informações, notícias acerca dos atos administrativos e de gestão sujeitos à jurisdição deste Poder Legislativo.

II - Demandante: todo cidadão que venha apresentar demandas à Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Venécia-ES.

III - Órgão Reclamado: é o departamento administrativo relacionado com as informações encaminhadas pelo demandante;

IV - Unidade Competente: unidade da estrutura organizacional do Poder Legislativo de Nova Venécia-ES, com atribuições relacionadas ao conteúdo da demanda encaminhada pelo cidadão;

V - Manifestação da Unidade Competente: resposta encaminhada pela Unidade Competente à Ouvidoria em razão de uma demanda.

VI - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços da Câmara Municipal de Nova Venécia-ES;

VII - Serviço Público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

VIII - Agente Público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente com ou sem remuneração;

IX - Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

X - Manifestações: elogio, sugestão, solicitação, reclamação, notícias de irregularidades e pedido de acesso à informação.



Câmara Municipal de Nova Venécia ***Estado do Espírito Santo***

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES

Em 07 / 12 / 2021

XI - Resposta Intermediária: ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria da Câmara Municipal agradece a participação, solicita informações complementares e orienta ao usuário das etapas necessárias para que a resposta conclusiva da manifestação seja oferecida;

XII - Decisão Administrativa Final: ato administrativo mediante o qual a unidade organizacional da Câmara Municipal põe termo ao procedimento da manifestação, indicando informações objetivas sobre a providência adotada ou sobre a sua impossibilidade;

XIII - Resposta Conclusiva: ato administrativo mediante o qual a Ouvidoria da Câmara Municipal encaminha ao usuário as deliberações das unidades, demandas sobre a manifestação, indicando informações objetivas sobre a providência adotada ou sobre a sua impossibilidade;

XIV - Linguagem Cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XV - Dado Pessoal: informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável;

XVI - Titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objetos de tratamento;

CAPÍTULO II **DA ESTRUTURA**

Art. 4º A Ouvidoria, unidade integrante da estrutura organizacional da CMNV-ES conforme Resolução nº 410, de 27 de junho de 2017, é dirigida pelo Ouvidor designado pelo Presidente, dentre os servidores da Casa.

Art. 5º A Ouvidoria funcionará nas dependências da CMNV-ES, em lugar denominado OUIDORIA.

Parágrafo Único: vincula-se à Ouvidoria o Serviço de Informações ao Cidadão (SIC).

CAPÍTULO III **DAS ATIVIDADES**

Art. 6º- Com vistas à realização de seus objetivos a Ouvidoria deverá:



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES
Em 07 / 12 / 2021

I - elaborar anualmente relatório circunstanciado das atividades da Ouvidoria, encaminhando-o ao Presidente e Controle Interno, bem como o disponibilizando integralmente no portal da CMNV-ES;

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso I deste artigo deverá, em atendimento a Lei nº 13.460/2017, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, indicando, pelo menos:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) as matérias das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- d) as providências adotadas pela CMNV-ES nas soluções apresentadas.

II - elaborar rotinas internas padronizadas;

III - receber, analisar e encaminhar, nos termos da Resolução nº410/2017 e a presente IN, às unidades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão pela área responsável.

IV - responder às manifestações a ela encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias, adequando a uma linguagem simples e assertiva, os termos da decisão administrativa final das unidades organizacionais da CMNV-ES;

V - divulgar e manter atualizada a Carta de Serviço ao Usuário;

CAPÍTULO IV
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.

§ 1º As manifestações tipificadas como elogio e solicitação, deverão conter a identificação do usuário.

§ 2º Será assegurado o sigilo da autoria sempre que solicitado ou quando necessário, garantindo a todos os demandantes um caráter de discrição e de confidencialidade.

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



Câmara Municipal de Nova Venécia ***Estado do Espírito Santo***

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES

Em 07 / 12 / 2021

gerenciamento de dados, devendo se observar o disposto nesta IN como condição para encaminhamento e processamento perante outras unidades da CMNV-ES.

Art. 9º O registro de qualquer demanda gerará um número automático de protocolo de atendimento e/ou senha para acompanhamento no sistema informatizado de Ouvidoria.

Art. 10 Serão colocadas à disposição de todos os usuários da Ouvidoria as providências adotadas em suas respectivas manifestações, ainda que não haja identificação do demandante, uma vez que o sistema informatizado permite o acompanhamento da manifestação via número de protocolo e/ou senha de acesso.

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

CAPÍTULO V

DO ACESSO INTERNO AO SISTEMA DE OUVIDORIA

Art. 12 A Ouvidoria utilizará sistemas informatizados que possibilitem o recebimento de manifestações e pedidos de acesso à informação, o encaminhamento das demandas e o fluxo de informações com as diversas unidades.

§ 1º Caberá aos servidores da Ouvidoria receber, manter sigilo, acompanhar e enviar resposta das manifestações recebidas, prestando as informações solicitadas e registrando o histórico documental através de sistema próprio.

§ 2º Caberá às chefias e servidores de cada unidade da CMNV-ES responder as manifestações encaminhadas ao setor, quando atendidos os requisitos para processamento definidos nesta IN, obedecendo aos prazos e critérios de preservação da identificação dos demandantes

Art. 13 O Ouvidor terá permissão de acesso a todas as manifestações registradas no sistema de Ouvidoria, encerradas ou não, bem como aos respectivos fluxos de informações.

CAPÍTULO VI

DOS PROCEDIMENTOS

Seção I

Do recebimento, análise, encaminhamento e encerramento das manifestações

Art. 14 No exercício de sua competência, a Ouvidoria receberá manifestações da sociedade, através dos seguintes canais de atendimento, dentre outros:



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES
em 07 / 12 / 2021

- I – presencialmente, (Av. Vitória, nº 23, Centro, CEP: 29.830-000, Nova Venécia-ES);
- II – por telefone (27-3752-1371);
- III – por e-mail (ouvidoria@cmnv.es.gov.br);
- IV – por sistema informatizado disponibilizado na rede mundial de computadores;
- V – por correspondência (Av. Vitória, nº 23, Centro, Caixa Postal, nº 4, CEP: 29.830-000, Nova Venécia-ES);

Art. 15 As manifestações presenciais, telefônicas, por e-mail e por correspondência, recebidas nos termos desta IN, serão inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio, por servidor da Ouvidoria, que fornecerá o número do protocolo e/ou senha de acesso ao usuário para acompanhamento da demanda.

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 protocolo e/ou senha de acesso ao usuário para acompanhamento da demanda.

Art. 16 Os documentos físicos constantes das manifestações presenciais e das recebidas por correspondência deverão ser digitalizados e inseridos por servidor lotado na Ouvidoria no sistema informatizado próprio.

§ 1º Após a adoção do procedimento descrito no caput, os documentos físicos serão devolvidos ao interessado, no caso de atendimento presencial, ou eliminados, no caso de correspondência.

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

Art. 17 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: manifestações que apresentem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela CMNV-ES ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções;

II – sugestão: manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades da CMNV-ES, as quais poderão vir a ser utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade;

III – solicitação: manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da CMNV-ES, e que não se enquadrem como consulta de natureza técnica e/ou jurídica que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica;

IV – reclamação: manifestações que expressem desagrado ou protesto em face de um serviço prestado pela CMNV-ES ou pela atuação ou omissão de servidor ou Vereador no exercício de suas funções;



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES

Em 07 / 12 / 2021

V – notícia de irregularidade: manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios de irregularidades, 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 CMNV-ES, e que não se enquadrarem como denúncia e representação, que possuem procedimento próprio previsto em legislação específica;

VI – pedido de acesso à informação: pedidos formulados nos termos da Lei nº 12.527/2011 e demais regulamentações aplicáveis.

Art. 18 Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 19 Terminada a análise prévia da demanda e sua classificação e verificada a inviabilidade de obtenção de informações por meio de consultas a sistemas e base de dados da CMNV-ES e a necessidade de encaminhamento da matéria a outra unidade da CMNV-ES para esclarecimentos ou providências, a unidade demandada deverá prestar as informações ou comunicar as providências adotadas nos prazos estabelecidos nesta IN, a contar da data do recebimento.

§ 1º Caso uma unidade demandada necessite repassar a manifestação a outra unidade, deverá ser observado o prazo limite originalmente estabelecido pela Ouvidoria.

§ 2º O encaminhamento de manifestações entre a Ouvidoria e unidades da CMNV-ES, observará o disposto na legislação pertinente quanto às medidas gerais de salvaguarda à identidade de usuários.

Art. 20 O descumprimento injustificado pelas unidades da CMNV-ES dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria ocasionará a comunicação do fato à Presidência para as providências cabíveis.

Art. 21 A manifestação será sumariamente encerrada, a critério do Ouvidor, com o arquivamento promovido, 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. 22 As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

§ 1º Será considerado como ciência ao autor o envio de resposta intermediária com a solicitação de complementação, via sistema informatizado de Ouvidoria.

§ 2º Decorrido o prazo estabelecido no *caput* deste artigo, sem a devida complementação inserida pelo demandante no sistema de Ouvidoria, a manifestação será encerrada por insuficiência de conteúdo.

Art. 23 Na hipótese de demanda que, utilizando os canais de comunicação da Ouvidoria desta Câmara, tenha como destinatário outro órgão ou entidade do aparelho institucional



Câmara Municipal de Nova Venécia ***Estado do Espírito Santo***

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES

Em 07 / 12 / 2021

dos Municípios, 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. 24 Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu da Ouvidora resposta conclusiva fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.

Seção II

Do logio, da reclamação, da sugestão e da solicitação

Art. 25 O elogio recebido será encaminhado pelo Ouvidor ao setor de Recursos Humanos para conhecimento e deliberações quanto ao registro e comunicação ao elogiado e à sua chefia imediata, se houver, que comunicará as providências adotadas à Ouvidoria no prazo máximo de 15 (quinze) dias do recebimento da manifestação.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio deverá conter informação sobre o encaminhamento e cientificação ao responsável pela atividade ou serviço público prestado, e à sua chefia imediata, se houver.

Art. 26 A reclamação recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento e manifestação no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento, prorrogável por igual período, mediante prévia justificativa dirigida ao Ouvidor.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação apresentada deverá conter a manifestação da unidade competente.

Art. 27 A sugestão recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento e manifestação no prazo máximo de 15 (quinze) dias, a contar do recebimento, prorrogável por igual período, mediante prévia justificativa dirigida ao Ouvidor.

§ 1º A manifestação da unidade competente indicará a possibilidade ou não de acatamento da sugestão e, quando for o caso, informará a forma e os prazos de sua adoção.

§ 2º A resposta conclusiva da sugestão deverá conter a manifestação da unidade competente.

Art. 28 A solicitação recebida será encaminhada pelo Ouvidor à unidade competente pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação, para conhecimento e manifestação no prazo máximo de 15 (quinze) dias, contados do recebimento, prorrogável por igual período, mediante prévia justificativa dirigida ao Ouvidor.

§ 1º A resposta conclusiva da solicitação deverá conter a manifestação da unidade competente.

§ 2º Quando a solicitação contiver pedido de orientação ou de esclarecimento sobre matéria referente à área de atuação da CMNV-ES ou à sua organização interna e depender exclusivamente do fornecimento de informações que constem dos sistemas e das bases de dados acessíveis às unidades da CMNV-ES, caberá à Ouvidoria responder ao seu usuário.



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES
Em 07 / 12 / 2021

Art. 29 Os pedidos de acesso à informação, formulados nos termos da Lei nº12.527/2011, serão recebidos e tratados pela Ouvidoria na forma da legislação citada, bem como da Resolução nº410/2017 e a presente IN.

Art. 30 Em todos os casos caberá à Ouvidoria encaminhar ao seu usuário a resposta conclusiva à manifestação.

Seção III

Da Notícia de Irregularidade

Art. 31 A Ouvidoria receberá a notícia de irregularidade, registrando as informações em sistema próprio, respondendo ao demandante que a manifestação foi recebida, devidamente registrada e processada, e que oportunamente poderá ser utilizada para fins de planejamento das fiscalizações da CMNV-ES.

Parágrafo único. A Ouvidoria cientificará ao demandante sobre a impossibilidade de recebimento da notícia de irregularidade como denúncia ou representação, e orientá-lo-á para que, se assim desejar, formalize denúncia ou representação nos termos de legislação específica.

Art. 32 O processamento das notícias de irregularidades recebidas, previsto no artigo anterior consiste na classificação, no armazenamento e no compartilhamento das informações com as unidades interessadas, utilizando-se para tanto, solução tecnológica desenvolvida para esse fim.

§ 1º O Controle Interno poderá realizar o tratamento e a análise dos dados das manifestações cadastradas no sistema de que trata este artigo, objetivando subsidiar o planejamento e a realização de ações de controle, resguardado o sigilo dos autores das manifestações.

§ 2º A Ouvidoria informará ao autor da notícia de irregularidade o encaminhamento dado, seguindo o estabelecido no parágrafo anterior.

Art. 33 As notícias de irregularidade que contenham informações genéricas, insuficientes ou inapropriadamente formuladas e que não tenham sido complementadas, ou cuja matéria não se enquadre na competência da CMNV-ES serão arquivadas pela Ouvidoria, dando-se ciência ao usuário.

Parágrafo único. O arquivamento da manifestação não impede a apresentação de nova notícia de irregularidade pelo usuário.

Art. 34 Na presença de indicativos de infrações às normas legais é facultado ao Ouvidor, diretamente ou por delegação, na execução de suas atribuições, visando elucidar as notícias de irregularidades recebidas, requisitar ao usuário documentos e informações, os quais poderão ser direcionados ao Presidente desta Casa, incluídos os respectivos controles internos, para ciência e adoção das providências cabíveis, cabendo à Ouvidoria informar ao seu usuário sobre este encaminhamento.



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no âmbito da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES
Em 07/12/2021

Art. 35 As notícias de irregularidade que contenham expressas indicações sobre a necessidade de adoção imediata de providências por parte da CMNV-ES poderão ser objeto de representação, nos termos da legislação pertinente.

Art. 36 As demandas classificadas como notícia de irregularidade que possuem natureza correcional interna de competência da CMNV-ES, serão encaminhadas pelo Ouvidor ao Presidente que fará os devidos procedimentos, cabendo à Ouvidoria informar ao seu usuário sobre este encaminhamento.

CAPÍTULO V
DOS PRAZOS

Art. 37 A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias prorrogável por igual período, de forma justificada.

Parágrafo único. Os pedidos de acesso à informação, formulados nos termos da Lei nº 12.527/2011, serão respondidos pela Ouvidoria, observado o prazo de 20 (vinte) dias prorrogável por 10 (dez) dias, de forma justificada.

Art. 38 A contagem dos prazos de que trata esta IN se faz em dias corridos, suspendendo-se durante o período de recesso e por portarias normativas desta casa.

§ 1º Os prazos da Ouvidoria começam a correr a partir da data do recebimento da manifestação, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§ 2º Os prazos das unidades internas da Câmara começam a correr a partir da data do encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria, excluindo-se da contagem o dia do começo e incluindo-se o do vencimento.

§ 3º Considera-se prorrogado o prazo até o primeiro dia útil seguinte, se o vencimento cair em dia em que não houver expediente ou este for encerrado antes da hora normal.

CAPÍTULO VI
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 39. A Câmara Municipal deverá avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade da resposta encaminhada ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos legais definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara
Municipal de Nova Venécia - ES

Em 07/11/2021

V - medidas adotadas pela Câmara Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada através de pesquisa de satisfação dos serviços oferecidos, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro período temporal que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º Os dados devem servir de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40 No âmbito da Ouvidoria será utilizado, preferencialmente, o meio eletrônico de comunicação em todo o fluxo de informações originadas das demandas.

Art. 41 Os documentos, protocolos e processos recebidos ou em trâmite nas unidades da CMNV-ES que guardem natureza de elogio, reclamação, sugestão, solicitação ou notícia de irregularidade, nos termos desta IN, serão encaminhados à Ouvidoria para análise e adoção de providências cabíveis.

Art. 42 São atribuições da Direção Geral:

I - cumprir e fazer cumprir as normas legais aplicáveis à área de atuação, inclusive junto ao Sistema de Controle Interno, acompanhando a execução das atividades da Ouvidoria;

II - alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa sobre as alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, com o intuito de aperfeiçoar os procedimentos de controle, aumentando a eficiência operacional;

III - manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da unidade, velando pelo fiel cumprimento da mesma;

Art. 43 São atribuições do Controle Interno:

I - orientar as áreas executoras e supervisionar sua aplicação;

II - promover a divulgação desta Instrução Normativa e providenciar as atualizações da mesma, quando necessário, em especial, no que concerne aos procedimentos de controle;

III - verificar por meio de Auditoria Interna a aplicação dos procedimentos regulamentados por esta Instrução Normativa;

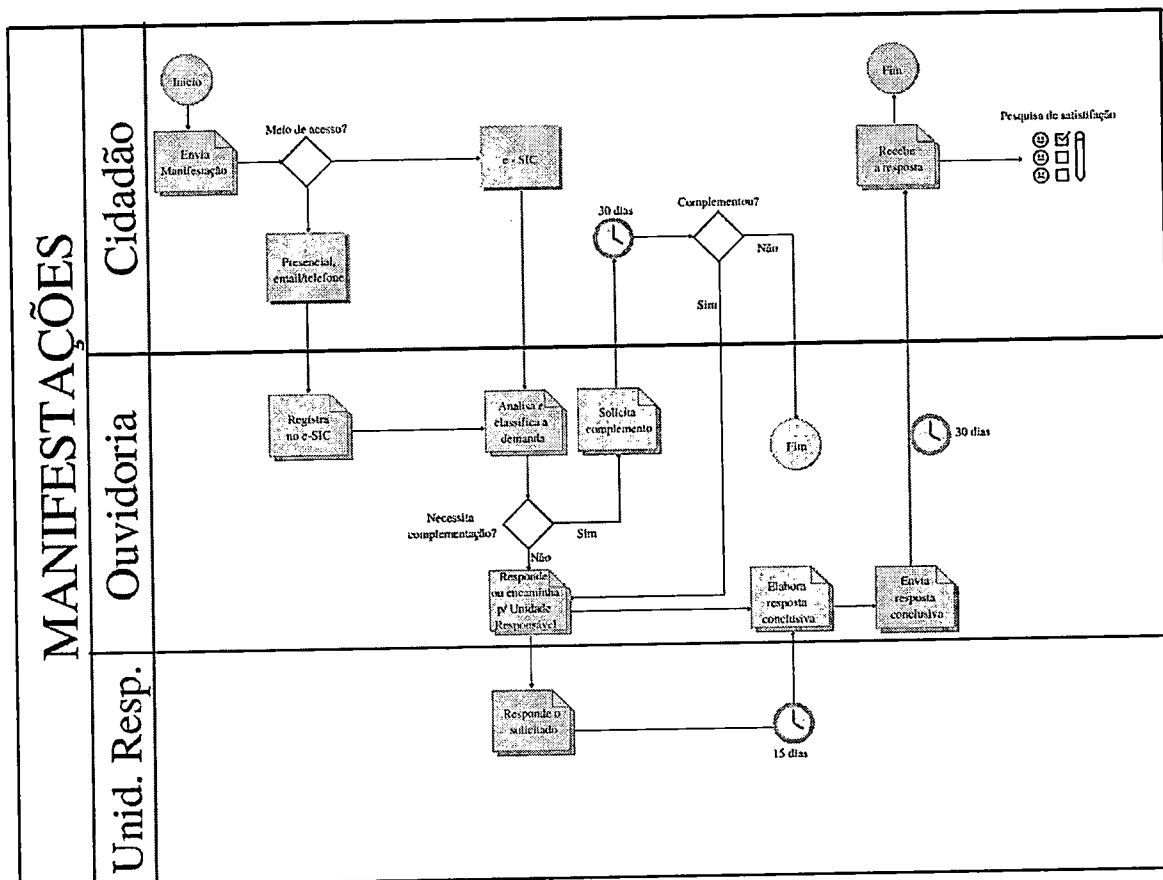
IV - promover discussões técnicas com as unidades executoras, para definir novas rotinas de trabalho de acordo com as realidades de cada setor;

Art. 44 Os procedimentos seguirão o seguinte fluxograma:



Câmara Municipal de Nova Venécia
Estado do Espírito Santo

PUBLICADO no átrio da Câmara Municipal de Nova Venécia - ES
Em 07/12/2021



Art. 45 Os casos omissos nesta instrução normativa serão supridos pelas Leis pertinentes Câmara Municipal de Nova Venécia, Estado do Espírito Santo, em 03 de Dezembro de 2021; 67º de Emancipação Política; 17ª Legislatura.

Publique-se. Cumpra-se.

VANDERLEI BASTOS GONÇALVES
 Presidente da Câmara Municipal

LUZIANE MAZARINI CALIMAN
 Unidade Central do Controle Interno