



CÂMARA DE VEREADORES DA CIDADE DO
PAULISTA

MANUAL DE PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

Ouvidoria legislativa

ouvidoria@paulista.pe.leg.br

COORDENADORIA DA OUVIDORIA

Diego Luis de Araujo Pereira

Marcelly Roberta Trajano da Silva

MESA DIRETORA (BIÊNIO: 2023-2024)

Edson Araújo

Presidente

Itamar das Montanhas

1º Vice Presidente

Eudes Farias

1º Secretário

Israel José da Silva Filho

2º Secretário

Iolanda Maria da Silva

3º Secretário

SÚMARIO

1. Das formas de atendimento.....	6
1.1- Como acessar a Ouvidoria e o Serviço de Informação ao Cidadão	7
2. Disponibilização de protocolo.....	7
3. Serviços Oferecidos pela Ouvidoria.....	7
4. Serviços Oferecidos pelo e-SIC.....	8
5. Do acompanhamento e prazos para a conclusão da manifestação	9
6. Requisitos e prazos para a interposição de recurso.....	10
7. Do manual da Ouvidoria Legislativa e dos relatórios quadrimestrais	10
8. Considerações Finais.....	11

Apresentação

A Ouvidoria Legislativa é um órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, sugestões, elogios e denúncias.

Com o advento da Lei de Acesso à Informação e da Lei da Transparência foi criado o Serviço de Informação ao Cidadão - físico e virtual - que é diretamente vinculado à Ouvidoria sendo sua função primordial garantir ao cidadão o acesso às informações previstas no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216, todos da Constituição Federal.

A elaboração deste manual de procedimento tem como desiderato oferecer ao usuário um diagnóstico claro e objetivo acerca do funcionamento, requisitos mínimos e formas de acesso a todos os serviços oferecidos pela Ouvidoria Legislativa da Câmara de Vereadores da Cidade do Paulista.

As informações produzidas pela Ouvidoria Legislativa representam um poderoso instrumento de gestão, de integração e de promoção de uma cultura de transparência e controle no âmbito do município do Paulista.

Definições

Opúblico-alvo da Ouvidoria Legislativa são pessoas físicas e jurídicas, cidadãos e usuários de serviços públicos que utilizem o atendimento, ou todos aqueles interessados direta ou indiretamente por esses serviços, sejam órgãos internos ou externos à Câmara.

Atendimento será considerado a atividade de recepção da manifestação do munícipe para cada assunto tratado. Assim, se uma mesma manifestação, qualquer que seja a mídia utilizada, tratar de dois assuntos, serão considerados dois atendimentos.

Formulário eletrônico: mídia com acesso via internet no sítio da Câmara com a finalidade de transmitir as manifestações. Ouvidoria Legislativa: é o órgão de apoio estratégico vinculado à Câmara de Vereadores da Cidade do Paulista.

Parafins deste Manual, as **manifestações** representam um gênero, cujas espécies são as solicitações de informação, sugestões, elogios, reclamações e denúncias apresentadas à Ouvidoria Legislativa. Serão consideradas manifestações livres aquelas que não se enquadrarem nas espécies descritas anteriormente.

As sugestões e elogios são manifestações que, em regra, contêm uma dúvida, necessidade de esclarecimento, contribuição ou crítica espontânea e genuína.

Já as **reclamações** são manifestações voltadas a noticiar necessariamente a não prestação de um serviço público. Nestescasos:

- I. Prestação insatisfatória de um serviço público solicitado.
- II. Atendimento inadequado por parte do poder público.

Considera-se **denúncia** a manifestação que indique atos supostamente irregulares ou potenciais ilegalidades na administração municipal direta ou indireta, que estejam associados a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública.

Considera-se **solicitação de informação**, o acesso à informação pleiteada que componha o rol de informações pertinentes à transparência ativa e à transparência passiva, seguindo o rito e requisitos estabelecidos na lei 1155/2017 e que não tenham a natureza de informações sigilosas ou pessoais, conforme previsto no respectivo diploma legal.

Os **Departamentos** compõem a estrutura administrativa da Câmara Municipal da cidade do Paulista e são responsáveis, quando assim forem acionados, de disponibilizar a informação solicitada pelo Ouvidor legislativo dentro do prazo estabelecido.

1 - Das formas de atendimento.

A fim de promover a mais ampla e acessível participação da comunidade aos serviços oferecidos pela Ouvidoria legislativa, a Câmara Municipal da cidade do Paulista disponibiliza diversos canais de atendimento. Este atendimento pode ser realizado através de:

- ✓ Mensagem Eletrônica (Internet): acessando a página da Câmara no endereço eletrônico: <https://paulista.pe.leg.br>.nolink Ouvidoria ou e-SIC.
- ✓ E-mail: ouvidoria@paulista.pe.leg.br.
- ✓ Telefone: (81) 3433-0586
- ✓ Correspondências: Praça João Vinte e Três, nº s/n, Paulista - CEP: 53.401-370.
- ✓ Atendimento Presencial: comparecer ao endereço acima, de segunda a sexta-feira, nos horários de 08h às 14h.

1.1- Como acessar os serviços da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão

A Ouvidoria legislativa oferece dois serviços distintos: enquanto o serviço de Ouvidoria é responsável pelos atendimentos que alcançam dúvidas, sugestões, elogios, reclamações e denúncia; o Serviço de Informação ao Cidadão tem como função primordial oferecer à população o acesso à informação que se enquadre no estabelecido pela transparência ativa ou passiva, e não esteja sob sigilo ou protegido como informação pessoal.

Além das formas de atendimento tradicionais como correspondência, telefone, e-mail ou atendimento presencial, o usuário conta com a plataforma virtual Ouvidoria na página principal do sítio institucional da Câmara Municipal do Paulista.

Para acessá-la, basta preencher o formulário de inscrição com nome completo, CPF, e-mail, telefone para contato, data de nascimento, endereço e especificar de forma clara e sucinta o teor da sua manifestação.

2. Disponibilização de protocolo e acompanhamento.

Todas as formas de atendimento oferecidas pela Ouvidoria legislativa - tanto através da Ouvidoria como através do Serviço de Informação ao Cidadão, disponibilizam um número de protocolo para que o usuário acompanhe o trâmite da sua manifestação.

Para um melhor acompanhamento, unificação e organização das manifestações, caso o usuário não se cadastre no sistema da Ouvidoria legislativa, de posse das informações, o Ouvidor registrará os dados da manifestação no sistema abrindo um registro próprio para o usuário e em seguida informando-lhe o e-mail e senha de acesso.

Caso queira, de posse dessas informações, o usuário poderá ter total controle da sua manifestação como: controle do prazo de 30 (trinta) dias para obter sua resposta ou, se preferir, até fazer novas manifestações.

3 - Serviços Oferecidos pela Ouvidoria

A Ouvidoria Legislativa é um órgão que atende a duas espécies distintas de demandas que são a **Ouvidoria** que alcança manifestações pertinentes a reclamações, denúncias, sugestões ou críticas.

Na espécie Ouvidoria, o cidadão poderá reclamar, denunciar, sugerir ou criticar, sempre mantendo o decoro na elaboração da sua petição, resguardando o sigilo, caso queira, ou, ainda, se preferir, poderá apresentar seu apelo de forma anônima.

Nas modalidades sigilosas ou identificadas, seguindo os prazos estabelecidos pelo Serviço de Informação ao Cidadão, a Ouvidoria fornecerá ao manifestante um "feedback" acerca do andamento e providências que foram tomadas para atender ao seu apelo.

Caso o usuário não tenha acesso à internet, este poderá procurar o atendimento presencial da Ouvidoria Legislativa, diretamente com o Ouvidor, que reduzirá, em formulário próprio, todas as alegações do manifestante. Para o recebimento do pedido e com o objetivo de maximizar as informações atinentes às atividades da Ouvidoria

Legislativa e auxiliar a confecção dos relatórios quadrimestrais, serão necessárias as seguintes informações:

- 1- Nome Completo;
- 2- CPF;
- 3- E-mail;
- 4- Endereço completo;
- 5- Telefone de Contato;

4 - Serviços Oferecidos pelo Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)

O Sistema de Informação ao Cidadão é a ferramenta correta para se requerer informação. A Lei de Acesso à Informação - Lei 12527/2011, regulamentada no âmbito do Poder Legislativo pela Resolução nº 0649/2018, estabeleceu alguns critérios necessários para que esse serviço seja utilizado pelo cidadão. São eles:

- 1- Nome Completo;
- 2- CPF;
- 3- Email;
- 4- Endereço completo;
- 5- Telefone de Contato;
- 6- Data de Nascimento.

As informações requeridas através da Ouvidoria/ e-SIC, caso não tenham caráter sigiloso ou pessoal, quando solicitadas, devem ser disponibilizadas em até 20 dias, prorrogável por mais 10 dias, caso em que a Ouvidoria Legislativa informará ao manifestante a necessidade de dilação do prazo.

Caso o usuário não tenha acesso à internet, este poderá procurar o atendimento presencial da Ouvidoria Legislativa, diretamente com o Ouvidor, que reduzirá, em formulário próprio, todas as alegações do manifestante.

Para o recebimento do pedido, cumprindo exigência legal, e com o objetivo de maximizar as informações atinentes às atividades da Ouvidoria Legislativa e auxiliar a confecção dos relatórios quadrimestrais, será necessário à identificação do manifestante, como já mencionado.

Convém destacar que, para requerer os serviços da Ouvidoria/e-SIC basta o cidadão apresentar um documento oficial válido - preferencialmente CPF- e ser objetivo na sua solicitação. Brasileiro - natural ou naturalizado -, estrangeiro, menores de idade, relativamente incapazes, enfim, são sujeitos que têm resguardados seu direito à informação.

5- Do acompanhamento e prazo para a conclusão da manifestação

Todas as manifestações, inclusive as que forem colhidas em questionário físico presencial, serão registradas. Após o registro no sistema, os protocolos serão informados ao manifestante com suas respectivas senhas e login.

A contagem será controlada pelo sistema virtual, e pelo Ouvidor, que terá a missão de colher a informação solicitada e disponibilizá-la ao requerente dentro do prazo de 20 (vinte) dias previsto na lei. Caso o prazo não possar cumprido, a Ouvidoria Legislativa disporá de mais 10 dias, desde que, cientifique o manifestante. É obrigatório que a Ouvidoria Legislativa se manifeste dentro do prazo de 30 dias oferecido ao manifestante e lhe proporcione um parecer ao seu pedido. Essa resposta poderá ser:

- 1- Cópia da informação solicitada;
- 2 - Informação do local onde o manifestante poderá encontra-la;
- 3- Em caso de negativa, fundamentação sucinta e embasada decisão.

De posse do seu protocolo, login e senha, o manifestante poderá, além de acompanhar o trâmite do seu pedido, efetuar novas solicitações, impetrar recursos.

7- Requisitos e prazos para a interposição dos recursos.

No caso de indeferimento do seu acesso à informação, ou o manifestante tenha considerado inconsistentes às razões da negativa do acesso, cumprindo os mesmos requisitos para a solicitação da manifestação, como já mencionado anteriormente, o cidadão, segundo a Resolução nº 0649/2018 pode impetrar recurso diretamente à Presidência da Casano prazo de 10 (dez) dias a contar do recebimento da manifestação.

Esserecurso será analisado pela Presidência da Câmara de Vereadores da Cidade do Paulista, com o auxílio da sua Assessoria Jurídica, e terá 05 (cinco) dias, a contar do seu recebimento pelo Ouvidor, para ser respondido.

Após a apreciação do recurso, no caso de a decisão configurar a improcedência do pedido, é direito do requerente obter o inteiro teor de decisão de negativa de acesso, por certidão ou cópia.

Caso a decisão seja favorável ao pleito objeto do recurso, a Ouvidoria Legislativa deve providenciar imediatamente as diligências necessárias para que seja fornecida aos usuários as informações atinentes ao seu pedido.

A decisão da Presidência da Câmara de Vereadores da Cidade do Paulista, de provimento ou não provimento sobre o recurso postulado, produz Coisa Julgada Administrativa sobre o tema.

7 - Do manual da Ouvidoria Legislativa e dos relatórios quadrimestrais.

Como instrumento de aproximação entre o cidadão e a Câmara Municipal da cidade do Paulista, além de todas as ferramentas disponíveis ao usuário para que este tenha acesso rápido e pleno aos serviços oferecidos pela Ouvidoria, será disponibilizado tanto na sede da Ouvidoria Legislativa, como na página institucional da Câmara Municipal do Paulista, no link "Ouvidoria" uma cópia do manual de procedimentos da Ouvidoria Legislativa do Município da cidade do Paulista que ficará à disposição de qualquer cidadão.

Fomentando a transparência e cientificando a população acerca dos trabalhos executados, a Ouvidoria Legislativa disponibilizará quadrimestralmente o relatório de atividades que apresentará os trabalhos desenvolvidos no respectivo período.

Esse documento, assim como o Manual da Ouvidoria Legislativa, ficará à disposição do cidadão na sede da Ouvidoria Legislativa e na página institucional da Câmara Municipal da cidade do Paulista, no link "ouvidoria", no sublink "relatórios".

Não será necessário nenhum tipo de cadastro ou personalização de senha para que o cidadão tenha acesso a esses documentos.

8 - Considerações Finais.

O presente manual tem como objetivo proporcionar ao usuário, de forma clara, orientações básicas acerca da Ouvidoria legislativa do Município da cidade do Paulista, seu funcionamento, estrutura e serviços oferecidos.

A construção dos trabalhos da Ouvidoria legislativa se perfaz diuturnamente. A manutenção da cultura da transparência e da participação ativa do cidadão às atividades do Poder legislativo e dos serviços oferecidos pela Ouvidoria são as nossas maiores metas a serem alcançadas, mantidas e propagadas como instrumentos de aproximação entre o poder público e a população do Município da cidade do Paulista.

Paulista/PE, 18 de dezembro de 2022

Diego Luis de Araujo Pereira
Ouvidor Geral

Marcelly Roberta Trajano da Silva
Ouvidora Substituta