



RESOLUÇÃO Nº 013/2017.

Castanhal, 23 de maio de 2017.

**DISPÕE SOBRE A ESTRUTURA E REGULAMENTA A ORGANIZAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CASTANHAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Castanhal, usando de suas atribuições legais, faz saber que em Sessão Ordinária realizada no dia 23/05/2017, o Plenário aprovou por unanimidade o Projeto de Resolução nº 011/2017, e ela promulga a seguinte:

## RESOLUÇÃO

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Fica instituída Ouvidoria da Câmara Municipal de Castanhal, Estado do Pará, órgão diretamente vinculado à Presidência.

**Art. 2º** A Ouvidoria é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto com a finalidade de:

- I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;
- II - organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;
- III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;
- IV - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;
- V - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;



- VI** - auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;
- VII** - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

**Art. 3º** Compete ao Chefe da Ouvidoria:

- I** - exercer a função de execução e coordenação da alimentação das informações do sítio eletrônico da Câmara Municipal, de acordo com a Lei (federal) nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e a Lei Complementar (federal) nº 131, de 2009 (Portal da Transparência). Quando estas informações puderem ser migradas diretamente de sistemas administrados pelos órgãos e setores da Câmara, sem necessidade de tratamento da informação, tais órgãos e setores serão os responsáveis pela alimentação dos dados;
- II** - exercer a função de representante do cidadão junto à instituição;
- III** - responder às demandas da sociedade: agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- IV** - facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria, desburocratizando seus procedimentos;
- V** - encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente, acompanhando sua apreciação;
- VI** - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário, visando ao adequado atendimento à sociedade e a otimização 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 Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso Informação - sobre a disponibilidade de documentos ao requerente, observando o prazo legal e a proteção da informação sigilosa e o ambiente interno para disponibilização de material objeto de requisição de informação;
- VIII** - realizar estudos analíticos dos casos críticos conforme histórico de solicitações e de reclamações. Identificar através das análises de reclamações o que gerou a insatisfação ou denuncia - sugere junto a Mesa Diretora soluções de acordo com estudo de caso, retornando ao requerente, posterior à determinação da Mesa Diretiva e parecer jurídico, se for o caso;
- IX** - realizar a guarda de toda a informação requerida e disponibilizada em meio digital ou não, observando o prazo legal;
- X** - identificar junto ao Sítio da Câmara - se todos os meios de divulgação das informações à sociedade estão disponíveis de forma objetiva para o entendimento e atendimento da coletividade;



XI - alimentar o sítio eletrônico da Câmara com informações recentes e de fundamental interesse público, assim como informações de interesse do Poder Legislativo;

XII - revisar textos no sítio eletrônico da Câmara, remetendo as devidas correções aos responsáveis contratados pela disponibilidade e gestão da *home page*.

**Art. 4º** São procedimentos a serem observados pelo Ouvidor, dentre outros previstos nesta ou em outras normas:

I - requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal;

II - participar de reuniões pelas quais manifestar interesse e relevância ao desempenho da função;

III - solicitar esclarecimentos dos servidores, para atender às demandas;

IV - propor modificações nos procedimentos para melhoria permanente;

V - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço;

VI - responder às demandas da sociedade: dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, da forma mais célere possível, com clareza e objetividade;

VII - Criar canal no sítio eletrônico da Câmara Municipal com perguntas e respostas sobre os assuntos mais procurados;

VIII - definir checklist periódico de acompanhamento da alimentação no sítio eletrônico das informações pertinentes à Lei 12.527/2011 - Lei de Acesso à Informação e à Lei Complementar (federal) nº 131, de 2009 (Portal da Transparência), respondendo pela coordenação da alimentação permanente dos dados e cumprimento dos prazos estabelecidos;

IX - comunicar formalmente a Direção da Câmara e ao Órgão de Controle Interno os casos de reincidência no descumprimento da atualização permanente das informações pertinentes à Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e à Lei Complementar (federal) nº 131, de 2009 (Portal da Transparência).

X - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

XI - resguardar o sigilo das informações;

XII - acompanhar o processo legislativo e demais processos pertinentes no site da instituição, reportando-se diretamente aos órgãos responsáveis acerca de eventual descumprimento ou inconformidade para a solução; em caso de persistência do descumprimento ou inconformidade, deverá alertar formalmente a direção da Câmara e o Órgão de Controle Interno;

XIII - pautar-se pelo princípio da publicidade da coisa pública;

XIV - produzir estatísticas periódicas indicativas do nível de satisfação dos usuários;



**XV** – contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização.

**§ 1º.** As Unidades e servidores da Câmara Municipal terão de 05 (cinco) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado em função da complexidade de assunto.

**§ 2º.** O descumprimento do prazo ou da ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

**Art. 5º** O Chefe da Ouvidoria exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão.

## CAPÍTULO II DA ESTRUTURA

**Art. 6º.** A Ouvidoria, unidade integrante da estrutura organizacional da Câmara Municipal de Castanhal, é dirigida pelo Chefe de Ouvidoria.

**Parágrafo único.** A Chefia da Ouvidoria será exercida cumulativamente por servidor em cargo efetivo, que perceberá Função Gratificada para esses atendimentos, sem prejuízo de seus vencimentos de origem, sendo que este benefício não incorpora aos vencimentos do servidor, assim como não incidirá sobre ele nenhuma contribuição previdenciária e nem servirá de base para cálculo de qualquer vantagem.

**Art.7º.** A Presidência da Câmara, por ato próprio, designará a estrutura de cargos e funções específicas dos servidores, destinados ao atendimento das atividades administrativas e a prestação de apoio técnico da Ouvidoria.

## CAPÍTULO III DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

**Art. 8º.** Assiste a todo cidadão, órgão ou entidade que resida, tenha interesses ou exerça suas atividades no município de Castanhal 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.



**Parágrafo único.** 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, além daquelas grafas com sigilo, serão registradas eletronicamente em banco de gerenciamento de dados.

**Art. 10.** O registro de qualquer demanda gerará um número de processo/protocolo para acompanhamento, que serão transmitidas ao seu autor através do mesmo meio de comunicação por ele utilizado.

**Parágrafo único.** Ao final da demanda o cidadão interessado será informado sobre a solução dada ao problema, ficando assegurado o direito à informação do seu andamento, quando solicitado.

## CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS

### Seção I Do recebimento, análise e encaminhamento das demandas

**Art. 11.** No exercício da sua competência, a Ouvidoria garantirá o acesso do cidadão por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I – presencial;

II – por telefone;

III – por correspondência;

IV – por sistema informatizado, na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

V – por e-mail;

VI – aplicativo de mensagens instantâneas.

**Art. 12.** As manifestações presenciais ou telefônicas deverão ser inseridas no banco de dados informatizado próprio pelo servidor atendente, no momento do atendimento, e, ao final, deverá ser fornecido o número de processo/protocolo, para acompanhamento da demanda.



Rua Major Ilson Santos, 450 - Nova Olinda - CEP: 68742-190  
Fone: (91) 3721-2643 - Castanhal - Pará - Brasil  
camaradecastanhal@hotmail.com.br / www.castanhal.pa.leg.br



**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 atendimento.

**Art. 13.** Nas manifestações realizadas por e-mail ou por correspondência, tão logo sejam inseridas no banco de dados do sistema informatizado próprio, deverá ser providenciada a comunicação do número de registro e autuação processual do atendimento ao demandante, salvo se anônimo.

**Art. 14.** As correspondências recebidas pela Ouvidoria, contendo manifestações da sociedade, deverão ser guardadas em arquivo próprio pelo prazo de até 05 (cinco) anos, contados a partir da data do registro da demanda no sistema informatizado.

**§1º.** Após o prazo descrito no caput, os referidos documentos serão eliminados.

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

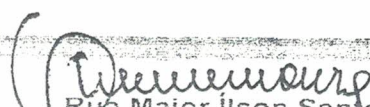
**Art. 15.** A Ouvidoria, após o recebimento da manifestação, procederá à análise prévia do teor da demanda, e a classificará, quanto à sua natureza, em uma das seguintes tipologias:

- I – elogio;
- II – sugestão;
- III – solicitação;
- IV – reclamação;
- V – notícia de irregularidade.

**Art. 16.** Após classificada a demanda, a Ouvidoria verificará se estão presentes na manifestação as informações suficientes para seu prosseguimento.

**Art. 17.** A manifestação será sumariamente encerrada, com o arquivamento promovido pelo Chefe da Ouvidoria, quando:

- I – trazer conteúdo inapropriado;
- II – apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com demanda anteriormente registrada;



Rua Major Ílson Santos, 450 - Nova Olinda - CEP: 68742-190

Fone: (91) 3721-2643 - Castanhal - Pará - Brasil

camaradecastanhal@hotmail.com.br / www.castanhal.pa.leg.br



III – for manifestamente inconsistente ou sem pertinência com o âmbito de competência deste Poder Legislativo Municipal.

**Art. 18.** As demandas insuficientemente formuladas deverão ser complementadas no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da ciência do seu autor.

**Parágrafo Único.** Decorrido o prazo estabelecido no caput deste artigo, sem a devida complementação, a demanda será encerrada por insuficiência de conteúdo.

**Art. 19.** Na hipótese da demanda que, utilizando os canais de comunicação da Ouvidoria desta Câmara Municipal, tenha como destinatário outro órgão ou entidade do Município, 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. 20.** Os Setores da Câmara Municipal de Castanhal darão caráter prioritário, à análise e resposta às demandas que lhes tenham sido encaminhadas pela Ouvidoria, responsabilizando-se suas chefias pela observância dos prazos estipulados nesta Resolução.

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

**Art. 21.** Será considerada concluída a manifestação em que o demandante recebeu resposta fundamentada, de modo a permitir seu encerramento.

**Art. 22.** O arquivamento da demanda ou a sua remessa à Presidência, nas hipóteses previstas nesta Resolução, serão precedidos de proposta de encaminhamento da Assessoria da Ouvidoria e de decisão do Ouvidor.

## Seção II DOS ELOGIOS

**Art. 23.** Serão classificadas como elogios as manifestações que apresentarem reconhecimento, apreço ou satisfação em face de um serviço prestado pela Câmara Municipal de Castanhal, ou pela atuação de servidor no exercício de suas funções.



**Art. 24.** As demandas classificadas como elogios serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

**§1º.** A Ouvidoria informará ao autor do elogio o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

**§2º.** As providências adotadas pela Presidência, no tocante ao elogio, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

**§3º.** O autor do elogio será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

### Seção III DAS SUGESTÕES

**Art. 25.** Serão classificadas como sugestões as manifestações que versarem sobre ideia ou proposta para o aprimoramento das atividades desta Câmara Municipal, as quais serão utilizadas como parâmetro para a melhoria da qualidade e eficiência dos serviços prestados à sociedade.

**Art. 26.** As demandas classificadas como sugestões serão encaminhadas pelo Ouvidor à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

**§1º.** A Ouvidoria informará ao autor da sugestão o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

**§2º.** As providências adotadas pela Presidência, no tocante à sugestão, deverão ser registradas no sistema informatizado próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, caso sejam adotadas medidas concretas.

**§3º.** O autor da sugestão será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.





#### Seção IV DAS SOLICITAÇÕES

**Art. 27.** Serão classificadas como solicitações as manifestações que tratem de pedido de esclarecimento, orientação ou providência acerca de matéria atinente à atuação ou ao funcionamento da Câmara Municipal.

**Parágrafo único.** No caso de consulta de natureza técnica ou jurídica, de que trata o parágrafo anterior, a Ouvidoria orientará o autor da demanda acerca dos procedimentos necessários para se formalizar uma consulta ao Tribunal de Contas.

**Art. 28.** As demandas classificadas como solicitações serão respondidas ao demandante pela Ouvidoria.

**§1º.** Em caso de necessidade, a Ouvidoria encaminhará a demanda a outra unidade do Tribunal, para esclarecimentos ou providências acerca do assunto demandado.

**§2º.** Os esclarecimentos ou providências descritos no parágrafo anterior deverão ser registrados no sistema próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 07 (sete) dias.

**§3º.** O autor da solicitação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

#### Seção V DAS RECLAMAÇÕES

**Art. 29.** Serão classificadas como reclamações as manifestações que expressarem desagrado ou protestos em face de um serviço prestado pela Câmara Municipal, ou pela atuação ou omissão de servidor, no exercício de suas funções.

**Art. 30.** As demandas classificadas como reclamações serão encaminhadas pelo Chefe da Ouvidoria à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.



§1º. A Ouvidoria informará ao autor da reclamação o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

§2º. As providências adotadas, no tocante à reclamação, deverão ser registradas no banco de dados informatizado, próprio da Ouvidoria, no prazo máximo de 30 (trinta) dias.

§3º. O autor da reclamação será devidamente informado pela Ouvidoria acerca do resultado da demanda, com base nos registros de que trata o parágrafo anterior, procedendo-se, por fim, o encerramento da manifestação.

### Seção VI DAS NOTÍCIAS DE IRREGULARIDADE

Art. 31. Serão classificadas como notícias de irregularidade as manifestações que relatarem fatos que contiverem indícios 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 Câmara Municipal de Castanhal.

Art.32. As demandas classificadas como notícias de irregularidade serão encaminhadas pelo Chefe de Ouvidoria à Presidência para conhecimento e deliberações cabíveis.

Parágrafo único. A Ouvidoria informará ao autor da notícia de irregularidade o encaminhamento descrito no caput, salvo quando não houver identificação de autoria.

### CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33. As despesas decorrentes da execução desta resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 34. Os casos omissos serão resolvidos pela Mesa Diretora.



PODER LEGISLATIVO  
CASTANHAL / PARÁ

**Art. 35.** Esta resolução entra em vigor no prazo de 15 dias, a partir da sua publicação.

Plenário Manoel Carneiro Pinto Filho, aos vinte e três dias do mês de maio do ano de dois mil e dezessete.

*Luciana Sales*  
Ver. Luciana Castanheira Sales  
Presidente

*Alacir Vieira Cândido Júnior*  
Ver. Alacir Vieira Cândido Júnior  
1º Secretário

*Romildo Márcio Ramos da Costa*  
Ver. Romildo Márcio Ramos da Costa  
2º Secretário

*Francisco das Chagas da Conceição Costa*  
Ver. Francisco das Chagas da Conceição Costa  
3º Secretário

*José Janildo S. do Nascimento*  
Ver. José Janildo Sousa do Nascimento  
4º Secretário

**Registrada**, em à mesma data na Diretoria Legislativa da Câmara Municipal de Castanhal

*Cláudio Nogueira de Moura*  
CLÁUDIO NOGUEIRA DE MOURA  
Diretor Legislativo