



**CÂMARA MUNICIPAL DE VITÓRIA  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

**RESOLUÇÃO Nº 2.082**

**Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Vitória/ES em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º.** A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vitória (CMV) é organizada nos termos desta Resolução e composta pela Ouvidoria Parlamentar e a Ouvidoria Técnica, sendo que, a primeira, tem seu funcionamento vinculado ao Plenário, conforme organograma institucional, e a Ouvidoria Técnica à Diretoria de Controle Interno da CMV.

**Art. 2º.** A Ouvidoria é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, solicitações e elogios, desde que relacionados ao funcionamento do Município de Vitória.

**Parágrafo único.** No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I** - autonomia no exercício de suas atribuições;
- II** - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III** - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV** - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

**Art. 3º.** A regulamentação da atividade de Ouvidoria visa orientar o agente público para a correta observância das regras gerais de atendimento ao cidadão, primando pelo atendimento imediato das solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, criando, conseqüentemente, instrumentos facilitadores de acesso da comunidade aos serviços desenvolvidos pelos órgãos integrantes da administração pública municipal, considerando a necessidade da celeridade e efetividade na sua prestação.

**CAPÍTULO II  
DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA**

**Art. 4º.** A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

**I** - espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

**II** - sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 10 desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

**a)** acesso via internet;

**b)** geração automática de protocolo;

**c)** meios para acompanhamento do andamento da demanda; e

**d)** controles e registros de acesso.

**III** - número de telefone e caixa de e ao serviço de Ouvidoria.

**§1º** Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da CMV (<https://www.cmv.es.gov.br/>), no ícone referente ao “Acesso à Informação”.

**§2º** A Ouvidoria contará com equipe compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

**§3º** Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

**Art. 5º.** A Ouvidoria Parlamentar será composta por um parlamentar denominado Ouvidor-Geral e um parlamentar Ouvidor Substituto, ambos designados pela Presidência, por Ato publicado no Diário Oficial do Poder Legislativo (DOPL), com mandato de 01 (um) ano, sendo permitida sua recondução ao posto por mais um período, conforme artigos 43 e 44 da Resolução nº 2060/2021 – Regimento Interno da CMV.

**Art. 6º.** O Ouvidor-Geral terá como “órgãos auxiliares” nas suas atividades o Gabinete da Presidência, as Comissões Permanentes e a Diretoria Geral (art. 47 da Resolução nº 2060/2021).

**Art. 7º.** O Ouvidor técnico será designado pelo Presidente da Câmara, mediante Portaria, dentre os servidores efetivos da CMV, sem prejuízo das funções inerentes ao cargo de que for titular, remunerado nos termos da Lei e desde que detenha, cumulativa e obrigatoriamente, os seguintes requisitos:

**I** - formação em nível superior;

**II** - experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

**III** - certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

**IV** - não ter sido condenado:

- a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;
- b) pela prática de ato de improbidade administrativa ou de crime doloso.

**§1º** O requisito a que se refere o inciso III poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

**§2º** O Ouvidor técnico poderá atuar pelo período de 03 (três) anos, prorrogável uma vez pelo mesmo período.

**§3º** Finda a recondução referida no §2º, se a manutenção do titular da unidade de Ouvidoria Técnica for imprescindível para a finalização dos trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais 01 (um) ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

**§4º** O Ouvidor técnico também figurará como “Gestor Central” responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), conforme Resolução nº 2027/2019, desta Casa de Leis.

**§5º** Caberá ao Ouvidor técnico receber, manter sigilo, acompanhar e enviar resposta das manifestações recebidas, prestando as informações solicitadas e registrando o histórico documental através de sistema próprio.

**Art. 8º.** Na falta (férias) ou impedimento do Ouvidor técnico, deverá ser designado 01 (um) servidor substituto, como responsável pelas atividades da Ouvidoria Técnica, compreendendo o recebimento de correspondências, atendimento telefônico, presencial bem como o recebimento e posterior envio das demandas do SIC.

**Art. 9º.** O Serviço de Informação ao Cidadão funcionará junto à Ouvidoria Técnica desta Casa de Leis, ambos vinculados à Diretoria de Controle Interno, sob a responsabilidade do Ouvidor técnico/Gestor central, cabendo a este deliberar sobre as providências necessárias para o seu processamento.

**Art. 10.** A Câmara Municipal de Vitória garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - formulário eletrônico específico para o registro de manifestações, disponibilizado no sistema e-OUV, através do site <https://www.cmv.es.gov.br/e-ouv>;

II - atendimento presencial, através de formulário próprio e impresso;

III - manifestação verbal, que será reduzida a termo pelo Ouvidor técnico, nos casos de pessoas com dificuldade na escrita;

IV - por correspondência convencional.

**§1º** A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

**§2º** A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem a sua manifestação.

**§3º** São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinarão a apresentação de manifestação perante a Ouvidoria.

**§4º** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, por meio do sistema eletrônico da Ouvidoria (e-OUV).

**§5º** A manifestação verbal deverá ser reduzida a termo, conforme art. 10, §4º da Lei 13.460/2017 e inserida no sistema e-OUV.

**§6º** As manifestações registradas por um dos meios definidos nos incisos II, III e IV serão digitalizadas e inseridas no sistema e-OUV pelo Ouvidor técnico, sem prejuízo do que a unidade oriente o cidadão a realizar a sua manifestação diretamente no sistema eletrônico.

**§7º** Após o recebimento da demanda será gerado um número de protocolo e, posteriormente, enviado ao cidadão para acompanhamento do processo de resposta, exceto nos casos de manifestações registradas de maneira anônima.

**Art. 11.** A Ouvidoria técnica poderá requerer a certificação de identidade do usuário sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar em entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou terceiro por ele autorizados.

**§1º** A certificação de que trata o caput ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

**Art. 12.** A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, §7º, da Lei nº 13.460/2017 e da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (Lei 13.709/2018).

**Art. 13.** A Ouvidoria garantirá uma sala de atendimento, com ambiente reservado e apropriado, para que, tratando-se de denúncia e/ou representação de forma presencial, o Ouvidor técnico atenda o cidadão com a devida discrição e confidencialidade.

**Art. 14.** A Ouvidoria técnica receberá e registrará a denúncia anônima, desde que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência da referida manifestação, ressalvado o disposto no art. 24, §5º, da Resolução nº 2.070/2023 (Código de Ética e Decoro Parlamentar da Corregedoria-Geral da Câmara Municipal de Vitória).

**Parágrafo único.** Caso não haja indícios de procedência da denúncia, o Ouvidor-Geral solicitará o encerramento da manifestação, fundamentando sua decisão, que será encaminhada à Presidência para ciência, validação e/ou providências, quando necessário. Tudo cumprido, remeterá à Ouvidoria técnica para produção de resposta conclusiva, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria, junto ao site da Câmara Municipal de Vitória.

**Art. 15.** A Presidência poderá, após o recebimento da denúncia, com o objetivo de apurar os fatos narrados, redirecionar a manifestação aos setores responsáveis pelos assuntos tratados, quando couber. Concluído o tratamento da denúncia o resultado deverá ser comunicado ao Ouvidor-Geral que formulará a resposta, considerando todas as informações e encaminhará em seguida ao Ouvidor técnico para envio de resposta definitiva ao cidadão.

**Art. 16.** Quando a denúncia envolver a pessoa do próprio Ouvidor-Geral ou qualquer outro parlamentar, o Ouvidor técnico deverá encaminhar a manifestação para ser apurada pela Corregedoria-Geral da Câmara Municipal de Vitória, de acordo como Código de Ética e Decoro Parlamentar da CMV.

## **CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS E RESPONSABILIDADES**

**Art. 17.** Compete à Presidência da Câmara Municipal de Vitória:

**I** - aplicar sanções administrativas cabíveis previstas na legislação vigente, quando constatada irregularidade nas denúncias apresentadas contra servidores;

**II** - atuar como instância superior nos casos em que não puderem ser resolvidos diretamente com os responsáveis pela resposta;

**III** - receber, tomar ciência e validar as respostas das manifestações de reclamação e denúncia encaminhadas, e solicitar providências, quando necessário;

**IV** - comunicar à Ouvidoria quando adotar medidas para o atendimento das demandas, sempre que o objeto da demanda tiver sido ou estiver sendo alvo de desdobramentos, cabendo à Ouvidoria técnica proferir a resposta final ao demandante.

**Art. 18.** Compete à Mesa Diretora:

**I** - receber denúncias que necessitem de maior esclarecimento junto ao Tribunal de Contas do Estado, Ministério Público ou a outros órgãos competentes;

**II** - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

**III** - solicitar ampla divulgação de e iniciativa provocada ou executada pela Ouvidoria, por intermédio da imprensa oficial da Câmara Municipal;

**IV** - assegurar à Ouvidoria da Câmara Municipal de Vitória o apoio físico, técnico e administrativo necessário ao desempenho de suas atividades;

**V** - coordenar, controlar e avaliar o desempenho das atividades administrativas da Câmara Municipal de Vitória, preservadas as competências próprias do Presidente;

**VI** - promover a realização de campanhas educativas e divulgações permanentes, bem como adotar as medidas adequadas para promoção e valorização do Poder Legislativo, com o objetivo de fortalecimento das instituições democráticas.

**Art. 19.** Compete à Diretoria de Controle Interno (DCI):

**I** - prestar apoio técnico na fase de elaboração das Instruções Normativas e em suas atualizações, em especial no que tange à identificação e avaliação dos pontos de controle e respectivos procedimentos de controle;

**II** - através da atividade de auditoria interna, avaliar a eficácia dos procedimentos de controle inerentes ao Sistema de Ouvidoria (e-OUV) propondo alterações na Instrução Normativa para aprimoramento dos controles;

**III** - poderá realizar, se necessário, levantamento de informações junto ao setor de ouvidoria, a qualquer momento, sobre as demandas recebidas, com objetivo de subsidiar a elaboração da matriz de riscos e o Plano Anual de Auditoria Interna (PAAI), dentre outros trabalhos.

**Art. 20.** Compete à Ouvidoria Técnica:

**I** - receber, analisar e/ou encaminhar as manifestações (elogios, sugestões, solicitações, reclamações ou denúncias) de pessoas físicas ou jurídicas que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

**a)** funcionamento de serviços legislativos ou administrativos desta CMV;

**b)** violação ou qualquer forma de desrespeito aos direitos e liberdades fundamentais; e

**c)** ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder.

**II** - encaminhar as reclamações e as denúncias recebidas ao Ouvidor-Geral para ciência, resposta e/ou para que, de acordo com a matéria, envie ao setor competente para adoção de providências, quando necessário;

**III** - gerir as demandas encaminhadas à Ouvidoria, por tipologia, assunto, datas de recebimento e respostas, e outras que considerar necessárias;

**IV** - manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado de suas demandas;

**V** - informar ao cidadão ou entidade sobre qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;

**VI** - responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal sobre os assuntos institucionais de interesse dos mesmos;

**VII** - promover o encerramento de manifestações expressamente inconsistentes;

**VIII** - cobrar respostas dos setores internos a respeito das demandas a eles encaminhadas e levar ao conhecimento do Ouvidor-Geral ou, na falta deste, da Diretoria de Controle Interno os eventuais descumprimentos;

**IX** - organizar e facilitar os canais de acesso ao usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

**X** – promover a constante publicação de suas atividades;

**XI** - elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, bem como a sua atualização sempre que for necessária;

**XII** - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Câmara;

**XIII** - encaminhar à Diretoria de Controle Interno da CMV, com ciência ao Ouvidor-Geral e à Mesa Diretora, as situações funcionais que necessitem de melhoria, ajuste ou retificação de procedimentos, a partir de situações trazidas por cidadão;

**XIV** - atuar na mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

**XV** - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a CMV, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

**XVI** - acompanhar a quantidade de manifestações recebidas, detalhando-as conforme a tipologia, ou seja, elogios, denúncias, solicitações, reclamações ou sugestões;

**XVII** - elaborar relatório de gestão anual das atividades da Ouvidoria, nos termos do art. 15 da Lei 13.460/2017, o qual deverá ser apreciado pela Diretoria de Controle Interno, disponibilizando-o para conhecimento dos cidadãos.

**XVIII** - realizar, anualmente, pesquisa de satisfação do serviço.

**Parágrafo único.** Incluem-se no inciso I, do caput deste artigo, as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no âmbito da CMV.

**Art. 21.** Compete ao Ouvidor-Geral:

**I** - receber, instruir e responder as manifestações encaminhadas pelo Ouvidor técnico por meio do sistema e-OUV, garantindo que seja dada a resposta definitiva ao demandante e dentro dos prazos legais ou regulamentares;

**II** - receber, responder e/ou encaminhar as reclamações e as denúncias, de acordo com a matéria, ao setor competente para providências, quando necessário;

**III** - encaminhar as reclamações e as denúncias, com decisão administrativa final, à Presidência para ciência, validação e/ou providências que julgar necessárias;

**IV** - manter sigilo sobre reclamações e denúncias que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado;

**V** - encaminhar à Mesa Diretora denúncias que necessitem de maior esclarecimento ou investigação junto ao Tribunal de Contas do Espírito Santo, Ministério Público ou outros órgãos competentes;

**VI** - propor a adoção de medidas e providências para correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos a partir das demandas recebidas pela Ouvidoria;

**VII** - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

**VIII** - supervisionar as atividades da Ouvidoria e do SIC;

**IX** - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidade de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

**X** - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

**XI** - propor à Mesa Diretora realização de audiência Pública com segmentos da sociedade, quando necessário;

**XII** - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

**XIII** - promover intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias.

**Parágrafo único.** Incluem-se neste artigo as demais atribuições elencadas no art. 45 do Regimento Interno.

**Art. 22.** Cabe à Ouvidoria técnica o envio de respostas ao demandante, sendo responsável pela qualidade da resposta, observando a proteção de informação pessoal e sigilosa, e pelo cumprimento dos prazos estabelecidos.

### **CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 23.** O cidadão poderá desistir de uma denúncia. Basta enviar uma nova manifestação, mencionando o número de protocolo da denúncia, informando da sua desistência. No entanto, o órgão poderá utilizar de tais informações, caso entenda relevante, preservando a identidade do denunciante.

**Art. 24.** Os setores da Câmara Municipal de Vitória, sempre que solicitados, prestarão o apoio e esclarecimentos técnicos necessários à solução das questões levadas pela Ouvidoria.

**Art. 25.** As adequações administrativas que se fizerem necessárias em decorrência da aplicação desta Resolução serão efetivadas por meio de atos administrativos próprios.

**Art. 26.** As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

**Art. 27.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se às disposições em contrário.

Palácio Atilio Vivácqua, 23 de setembro de 2024

Leandro Piquet Azeredo Bastos  
**PRESIDENTE**

Maurício Leite  
**1º SECRETÁRIO**

Anderson Goggi  
**2º SECRETÁRIO**

Leonardo Monjardim  
**3º SECRETÁRIO**