



CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

RESOLUÇÃO Nº 02, DE 02 DE JULHO DE 2025.

**INSTITUI A OUVIDORIA DA CÂMARA
MUNICIPAL DE ANCHIETA,
DISCIPLINA SUA ESTRUTURA,
FUNCIONAMENTO, COMPETÊNCIAS,
FORMA DE ESCOLHA DO OUVIDOR,
CANALIS DE COMUNICAÇÃO E
PRAZOS DE RESPOSTA, E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

Faço saber que a Câmara Municipal de Anchieta, Estado do Espírito Santo, no uso das atribuições que lhe são conferidas, aprovou e eu, na qualidade de presidente, promulgo a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I –DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica instituída, no âmbito da Câmara Municipal de Anchieta, a Ouvidoria Parlamentar, órgão permanente, autônomo e imparcial, subordinado à Controladoria Geral, destinado a promover a comunicação direta entre o cidadão e o Poder Legislativo, em observância aos princípios da legalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, imparcialidade e acessibilidade.

CAPÍTULO II – FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

Art. 2º A Ouvidoria tem por finalidade receber, analisar, encaminhar e responder às manifestações dos cidadãos, tais como sugestões, reclamações, denúncias, críticas, elogios ou pedidos de informação relativos à atuação da Câmara Municipal, de seus membros ou servidores.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

- I - Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal de Anchieta;
- II - Organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal de Anchieta, simplificando os procedimentos;





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

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 de Anchieta;

V - Responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI - Auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal de Anchieta, dando conhecimento dos mecanismos de participação social;

VII - Atuar como encarregado pelo tratamento de dados pessoais no âmbito da Câmara Municipal de Anchieta, atuando também como canal de comunicação entre o poder Legislativo, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

VIII - Dar cumprimento a outras atribuições atinentes à sua área de competência que lhe venham a ser determinadas pela Controladoria Geral.

CAPÍTULO III – ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 4º A Ouvidoria da Câmara Municipal de Anchieta possuirá em seu quadro o cargo de provimento em comissão de Ouvidor-Geral da Câmara Municipal de Anchieta.

Art. 5º A Ouvidoria funcionará em espaço físico próprio na sede da Câmara Municipal e contará com estrutura adequada para garantir atendimento presencial, telefônico e eletrônico, bem como os equipamentos necessários ao registro, processamento e resposta às manifestações.

CAPÍTULO IV – DO OUVIDOR

Art. 6º São requisitos para a designação do Ouvidor:

I – Idoneidade moral e reputação ilibada;

II – Conhecimento sobre o funcionamento da administração pública e do Poder Legislativo;

III – Preferencialmente, formação superior compatível com as atribuições do cargo.





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Art. 7º Compete ao Ouvidor:

- I – Exercer a direção da Ouvidoria, com autonomia funcional e atuação estratégica vinculada à Controladoria Geral Câmara, zelando pela transparência, integridade institucional e fortalecimento do controle social;
- II – Coordenar, supervisionar, assessorar e orientar os trabalhos da equipe técnica e administrativa;
- III – Representar a Ouvidoria junto aos órgãos da Câmara e à sociedade;
- IV – Promover o relacionamento institucional entre a sociedade e o Poder Legislativo, prestando assessoramento direto à Mesa Diretora na análise de manifestações, sugestões, reclamações, denúncias e elogios recebidos pela Ouvidoria;
- V - Analisar, de forma estratégica, as informações recebidas e elaborar relatórios gerenciais que subsidiem a tomada de decisão política e administrativa da alta direção da Casa;
- VI - Promover a articulação da Ouvidoria com os demais setores legislativos e órgãos de controle interno e externo, mediante tratativas e encaminhamentos diretos, com autonomia e discricção;
- VII - Formular propostas de aprimoramento da gestão legislativa a partir da escuta ativa da população e da sistematização das manifestações recebidas;
- VIII - Participar de reuniões e eventos oficiais representando a Ouvidoria, com competência para manifestação institucional;
- IX - Coordenar a equipe da Ouvidoria e supervisionar os procedimentos de tratamento e resposta às manifestações da sociedade, garantindo alinhamento com os princípios constitucionais da administração pública;
- X - Assegurar o sigilo, quando necessário, a respeito de informações sensíveis, e manter conduta compatível com a função de confiança de natureza institucional e estratégica.
- XI – Exercer outras atribuições correlatas.

CAPÍTULO V – CANAIS DE COMUNICAÇÃO E PRAZOS

Art. 8º A Ouvidoria disponibilizará, no mínimo, os seguintes canais de comunicação:





CÂMARA MUNICIPAL DE ANCHIETA

ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

- I – Atendimento presencial em sua sede;
- II – Telefone de atendimento;
- III – Endereço de e-mail institucional;
- IV – Formulário eletrônico no portal oficial da Câmara Municipal;
- V – Caixa de sugestões física na sede do Legislativo.

Art. 9º A Ouvidoria deverá acusar o recebimento da manifestação em até 02 (dois) dias úteis e prestar resposta conclusiva ao manifestante no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, de forma justificada, por igual período.

CAPÍTULO VI – DOS PROCEDIMENTOS PARA CADA MANIFESTAÇÃO

Art. 10 Os procedimentos a serem adotados para o tratamento das manifestações são os seguintes:

- I – Reclamações: serão analisadas preliminarmente em até 5 (cinco) dias úteis, encaminhadas ao setor responsável para apuração e solução, com resposta ao cidadão dentro do prazo previsto nesta Resolução;
- II – Denúncias: serão avaliadas quanto à admissibilidade, podendo ser requisitados documentos ou informações complementares, sendo garantido o sigilo do denunciante, quando requerido;
- III – Sugestões: serão analisadas quanto à viabilidade e encaminhadas à Mesa Diretora ou à Comissão competente para estudo e eventual implementação;
- IV – Elogios: serão registrados e comunicados aos setores ou servidores mencionados, podendo ser incluídos em relatórios de boas práticas;
- V – Pedidos de informação: quando não se tratar de informação sigilosa, serão respondidos diretamente pela Ouvidoria ou encaminhados à unidade responsável para resposta técnica, observados os prazos da Lei de Acesso à Informação.

CAPÍTULO VII – DISPOSIÇÕES FINAIS





CÂMARA MUNICIPAL DE
ANCHIETA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

Art. 11. É vedada qualquer forma de retaliação ao cidadão em razão de manifestação apresentada junto à Ouvidoria.

Art. 12. Os casos omissos serão resolvidos pela Mesa Diretora, mediante proposta do Ouvidor.

Art. 13. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Anchieta-ES, 02 de julho de 2025.

Renan de Oliveira Delfino
Presidente

