

PORTARIA Nº 04/2020

Visa regulamentar o sistema de ouvidoria e e-sic no âmbito da Câmara Municipal de Campos do Jordão - SP

LUIZ FILIPE COSTA CINTRA, PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPOS DO JORDÃO, no exercício de seu cargo e usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

R E S O L V E:

Art. 1º - Ficam estabelecidos os procedimentos de atividades de ouvidoria e de acesso à informação no âmbito da Câmara Municipal de Campos do Jordão – SP.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS
Seção I
Da Ouvidoria

Art. 2º - A Ouvidoria da Câmara Municipal de Campos do Jordão, é a instância pública de controle e participação social, responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias, sugestões e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados no âmbito interno do órgão, sob qualquer forma de regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública e à garantia da transparência em suas ações.

Art. 3º - Caberá à Ouvidoria assegurar os atendimentos das manifestações recebidas na Câmara Municipal de Campos do Jordão, devendo:

- I - Receber, analisar e tratar as manifestações de ouvidoria;
- II - Operar o Sistema de Ouvidorias no âmbito interno;
- III - encaminhar as manifestações recebidas ao setor competente de acordo com os assuntos tratados, quando couber;
- IV - Receber a resposta do setor competente e encaminhar ao cidadão-usuário;
- V - Reconhecer os cidadãos como sujeitos de direito, sem qualquer distinção;
- VI - Ouvir e compreender as diferentes formas de manifestações dos cidadãos;
- VII - Dar tratamento adequado às demandas apresentadas pelos cidadãos, usando linguagem clara para explicar seus direitos e as formas de obtê-los.
- VIII - Caracterizar corretamente as situações e seus contextos, explicitando as consequências sobre cada caso concreto de sua demanda;
- IX - Demonstrar os resultados produzidos em razão da participação dos cidadãos, utilizando o conteúdo das solicitações para sugerir mudanças nos processos na administração pública, contribuindo para que os agentes públicos providenciem medidas corretivas, quando possível.

Parágrafo único – O Setor competente da Câmara Municipal de Campos do Jordão que receber, por qualquer meio, manifestação de competência da ouvidoria deverá encaminhá-la a esta para o registro e posterior tomada de providências.

Art. 4º - A Ouvidoria funcionará em horário comercial das 8h às 17h, para atendimento aos cidadãos usuários.

Parágrafo único - A Ouvidoria prestará atendimento pelos seguintes meios:

I - Eletronicamente, através disponível no sítio eletrônico <https://www.camaracamposdojordao.sp.gov.br>

II - Por correspondência enviada para o endereço R. Inácio Caetano, 490 - Abernécia, Campos do Jordão - SP, 12460-000; e

III - presencialmente, no endereço físico citado no inciso II.

Art. 5º - São objeto de atendimento da Ouvidoria as: manifestações de sugestões, elogios, as solicitações, reclamações e denúncias.

Parágrafo único - Para fins do caput, considera-se:

I - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

II - Elogio: demonstração ou reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

III - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

e
V - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo.

Seção II

Dos Prazos de Resposta

Art. 6º - A Ouvidoria deverá enviar resposta conclusiva dentro do prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 10 (dez) dias.

Art. 7º - O setor responsável deve enviar as respostas das manifestações encaminhadas pela Ouvidoria, para tratamento e manifestação, em no máximo 10 (dez) dias úteis, prorrogáveis por mais 5 (cinco) dias úteis, mediante justificativa.

§ 1º - No caso de denúncias, os setor responsável poderá encaminhar as respostas à Ouvidoria no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, prorrogáveis, mediante justificativa, por mais 5 (cinco) dias úteis.

§ 2º - Em caso de envio de manifestação para área não competente, o prazo será contado do novo envio.

§ 3º - Os prazos poderão, excepcionalmente, ser prorrogados por igual período por solicitação fundamentada do setor competente e dependendo da concordância da Ouvidoria, sendo o cidadão usuário devidamente cientificado.

§ 4º - O setor responsável deve proceder à solicitação de prorrogação de prazo com antecedência mínima de 2 (dois) dias de sua expiração.

Seção III

Do servidor responsável

Art. 8º - A nomeação do servidor responsável será realizada através portaria, devendo este ao longo de sua atuação buscar:

I – Conhecimento da área de atuação;

II – Disposição para atendimento ao público;

III – A prevenção e solução de conflitos;

IV - Habilidade de relacionamento interpessoal dialogando com os diversos setores desta Câmara;

Paragrafo único: o servidor nomeado para atuar na ouvidoria, será também responsável pelo e-sic.

Art. 9ª – O ouvidor deverá sempre proceder em razão da responsabilidade da função norteador pela:

I – Conduta ética;

II – Distanciamento das questões político-partidárias;

III – Abertura ao diálogo;

IV - Conhecimento dos objetivos e procedimentos do órgão em que atua;

V- Habilidade de comunicação;

VI - Compromisso com a participação cidadã e com os direitos humanos;

VII - Disposição para contribuir com a eficiência e a melhoria da gestão pública e de seus resultados.

Art. 10 – Compete ao Ouvidor:

I – Desenvolver ações de comunicação e de mediação de conflitos para atender os cidadãos no âmbito das competências das ouvidorias;

II – Escutar com atenção e paciência, usando recursos de informação e comunicação adequadas à realidade das pessoas que procuram os serviços da ouvidoria;

III – Identificar situações que potencialmente possam contribuir para o agravamento ou resolução da questão;

IV - Orientar os cidadãos quanto aos prazos e ações a serem desenvolvidas no encaminhamento da questão;

V- Verificar se o cidadão demanda cuidados especiais;

VI - Promover ações que busquem o reconhecimento e o respeito dos cidadãos como sujeitos de direito, visando o desenvolvimento de sua capacidade de acesso aos seus direitos;

VII - Utilizar meios de divulgação que possibilitem o conhecimento, pela população, da missão e do modo de trabalho das ouvidorias públicas;

VIII - Orientar a população quanto a seus direitos de cidadania;

IX - Informar aos cidadãos quais são os órgãos que devem ser acionados, suas responsabilidades e de que forma a resposta deve ser cobrada;

X - Realizar atividades educativas de esclarecimento aos cidadãos.

XI - Realizar a triagem, a análise crítica e o registro das solicitações efetuadas pelos cidadãos na ouvidoria;

XII - Traduzir em linguagem clara e objetiva as solicitações dos cidadãos;

XIII - Realizar a coleta e o registro das informações fornecidas pelos cidadãos, conforme critérios estabelecidos pela ouvidoria;

XIV - Consolidar e analisar as informações obtidas por meio do atendimento aos cidadãos.

CAPÍTULO II

DO ACESSO À INFORMAÇÃO

Seção I

Do Pedido de Acesso à Informação

Art. 11 - Caberá ao Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), da Ouvidoria do Câmara Municipal de Campos do Jordão, assegurar o atendimento aos pedidos de acesso à informação, devendo:

- I - Receber o pedido e, se possível, fornecer prontamente a informação;
- II - Registrar o pedido no Sistema Eletrônico do Serviço de Informação ao Cidadão - e-SIC;
- III - encaminhar o pedido registrado ao setor responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e
- IV - Receber a resposta do setor e encaminhar ao solicitante.

Art. 12 – O setor responsável desta Câmara que receber, por qualquer meio, pedido de informação que se fundamente na Lei de Acesso à Informação deverá encaminhá-lo ao SIC para o registro no e-SIC e posterior tomada de providências.

Art. 13 - O SIC funcionará das 8 h às 17 h para atendimento ao cidadão.

Art. 14 - Qualquer pessoa natural ou jurídica poderá solicitar a Câmara Municipal acesso à informação pelos seguintes meios:

I - Eletronicamente, através disponível no sítio eletrônico <https://www.camaracamposdojordao.sp.gov.br>

II - Por correspondência enviada para o endereço R. Inácio Caetano, 490 - Abernécia, Campos do Jordão - SP, 12460-000; e

III - presencialmente, no endereço físico citado no inciso II.

Parágrafo único - O telefone e o correio eletrônico do SIC serão utilizados exclusivamente para orientação, sendo vedado seu uso para registro de pedidos de acesso à informação.

Art. 15 - O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I - Nome do solicitante;
- II - Número de documento de identificação válido;
- III - Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- IV - Indicação da forma desejada para recebimento da resposta, entre as seguintes:

a) eletronicamente, com aviso por e-mail;

b) por correspondência física, com custos; ou

c) por consulta realizada pessoalmente.

Parágrafo único - Não havendo, no pedido de acesso, a indicação expressa da forma como deseja receber a resposta, esta ficará disponibilizada no Sistema e-SIC.

Art. 16 - São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

Seção II

Das Informações Solicitadas

Art. 17 - São objeto de consulta, com fundamento na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, as informações contidas em registros ou documentos, produzidos ou acumulados pela Câmara Municipal de Campos do Jordão e recolhidos ou não ao arquivo.

Art. 18 - Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

I - Genéricos: pedidos inespecíficos que não descrevam de forma delimitada o objeto da solicitação;

II - Desproporcionais: pedidos que comprometam significativamente a realização das atividades regulares da Câmara Municipal de Campos do Jordão, acarretando prejuízo injustificado aos direitos de outros solicitantes;

III - Desarrazoados: pedidos não amparados pela Lei nº 12.527, de 2011 e pelas garantias fundamentais previstas na Constituição ou contrários aos interesses públicos, como a segurança pública, a celeridade e a economicidade da administração pública;

IV - Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações tais como:

a) consultas sobre a aplicação de legislações ou sobre a interpretação de determinado dispositivo legal;

b) pesquisas estruturadas que demandem a produção ou consolidação de informações; ou

c) esclarecimentos ou requerimentos formulados pelo servidor público da Administração Pública Municipal relativos a assuntos funcionais;

V - Que não se relacionem com as competências da Câmara Municipal de Campos do Jordão;

VI - Que consistam na prestação de serviços e providências administrativas; e

VII - Que demandem posicionamento ou manifestação da Câmara Municipal de Campos do Jordão;

VIII - Que se caracterizem como reclamações, denúncias e sugestões;

Parágrafo único - Os pedidos mencionados na alínea "c" do inciso IV deverão ser encaminhados ao setor de gestão de pessoas ou à Ouvidoria da Câmara Municipal de Campos do Jordão, que prestará o atendimento adequado.

Seção III

Do Pedido de Cópias ou Vista a Documentos

Art. 19 - Ressalvadas as hipóteses legais de sigilo, será assegurado a qualquer pessoa natural ou jurídica, independentemente de comprovação de identidade, o acesso a informações contidas nos documentos produzidos pela Câmara Municipal de Campos do Jordão que possuam decisão ou ato conclusivo.

Art. 20 - O acesso às informações contidas em documentos pendentes de análises, será integral para pessoa natural ou jurídica que seja parte integrante dos autos, mediante comprovação de identidade, nos termos do art. 23.

§ 1º - Os documentos pendentes de análise, para fins do caput, são aqueles sem edição de decisão ou ato conclusivo.

§ 2º - Nos casos em que haja mais de um integrante nos autos, o acesso será concedido mediante assinatura de Termo de Responsabilidade que será disponibilizado pela Câmara Municipal de Campos do Jordão.

Art. 21 - O acesso a documentos que contenham informações pessoais relativas à intimidade, à vida privada, à honra e à imagem será assegurado:

I - Integralmente, às partes integrantes dos autos, mediante comprovação de identidade, nos termos do art. 23; e

II - Com restrição das informações pessoais sensíveis, nos demais casos.

Art. 22 – O setor da Câmara Municipal de Campos do Jordão responsável pela guarda de documentos que contenham informações classificadas, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011, ou cujo sigilo seja fundamentado em outras legislações, deverão fornecer acesso às partes não sigilosas, caso existam, com ocultação da parte sob sigilo.

Art. 23 - São documentos comprobatórios de identidade para acesso a cópias ou vista de documentos:

I - Documento de identificação válido, para a pessoa natural;

II - Para o representante legal da pessoa natural:

a) documento previsto no item I;

b) procuração específica para a retirada de documentos na Administração Pública, caso este documento não esteja presente nos autos do documento requerido;

III - para a pessoa jurídica:

a) documento de identificação válido do respectivo representante da empresa;

b) documento que comprove a representatividade do solicitante em relação à pessoa jurídica, caso essa documentação não conste nos autos.

Parágrafo único - O solicitante poderá entregar, pessoalmente, por correspondência física ou inserir no sistema e-SIC, cópia do(s) documento(s) comprobatório(s) de identidade.

Art. 24 - No caso de retirada presencial das cópias, os documentos reproduzidos ficarão disponíveis no SIC pelo prazo de até trinta dias, contados a partir da comunicação do SIC, e serão inutilizadas após esse período.

Art. 25 - Os documentos eletrônicos com tamanho máximo de trinta megabytes serão enviados via sistema e-SIC sem qualquer ônus ao solicitante.

Parágrafo único - Quando o volume de informações ou documentos eletrônicos não for suportado pelo sistema e-SIC, estes poderão ser encaminhados por meio de mídia eletrônica, a ser custeada pelo solicitante juntamente com eventuais despesas de postagens, ou disponibilizados em computador no SIC para cópia por parte do solicitante.

Art. 26 - Os documentos físicos que possuam até cem páginas e que ainda não se encontrarem incluídos no Sistema deverão ser digitalizados pelo setor em que se localizam e enviados eletronicamente ao solicitante, sem ônus.

Parágrafo único - Os documentos físicos com mais de cem páginas poderão ser digitalizados e enviados eletronicamente ao solicitante ou copiados e enviados por correspondência, às custas do solicitante.

CAPÍTULO III

DOS PRAZOS PARA ATENDIMENTO

Seção I

Dos Prazos Externos

Art. 27 - O pedido de acesso à informação deverá ser prontamente atendido pela Câmara Municipal de Campos do Jordão quando esta for de disponibilidade imediata.

§ 1º - A informação com disponibilidade imediata é aquela publicada no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Campos do Jordão ou em outras fontes de transparência ativa que sejam de competência da Câmara Municipal.

§ 2º - Não sendo possível conceder o acesso imediato na forma disposta no caput, deverá a Câmara Municipal de Campos do Jordão, no prazo de até vinte dias:

I - Enviar a informação ao solicitante de acordo com a forma escolhida por ele para receber a resposta no Sistema e-SIC;

II - Comunicar data, local e modo para que seja realizada a consulta à informação, seja efetuada sua reprodução, ou seja, obtida certidão a ela relativa;

III - comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;

IV - Indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou

V - Indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

§ 3º - O prazo indicado no caput poderá ser prorrogado por até dez dias, mediante justificativa expressa encaminhada ao solicitante antes do seu término.

§4º - Na impossibilidade de oferecer uma resposta neste prazo, a Ouvidoria deve apresentar uma resposta intermediária, comunicando ao cidadão quais são as etapas necessárias para uma resposta conclusiva;

§5º - A resposta conclusiva mencionado no paragrafo anterior é entendida como:

I - No elogio e na denúncia é a resposta que informa o cidadão sobre o encaminhamento de sua manifestação ao órgão competente e encerra o papel da Ouvidoria a respeito da questão;

II - Na reclamação e na solicitação é a resposta que informa ao cidadão o atendimento da demanda ou a impossibilidade de atendê-la;

III - Na sugestão, é a resposta que informa o cidadão sobre a análise e avaliação da questão e os encaminhamentos necessários.

Art. 28 - O prazo de atendimento para pedido recebido presencialmente ou por correspondência física será contado a partir do registro e cadastramento no Sistema e-SIC.

Art. 29 - Quando o pedido de cópias de documentos necessitar comprovação de identidade, o prazo será contado a partir do seu recebimento pelo SIC.

Art. 30 - Ao receber pedido de vista a documento, o setor emitirá resposta com agendamento da data, do horário e do local em que o acesso será disponibilizado, respeitando o intervalo mínimo de três dias úteis para que o solicitante tome conhecimento da data agendada, contados a partir da data limite informada pelo Sistema e-SIC para entrega da resposta.

§ 1º - Caso haja impossibilidade de comparecimento na data e no horário indicados pelo setor competente, o solicitante poderá, com antecedência de até um dia útil, requerer nova data, a ser agendada nos dez dias subsequentes.

§ 2º - Ressalvado o disposto no § 1º, caso o solicitante não compareça no horário e na data indicados pelo setor competente, será necessário o cadastramento de novo pedido de acesso à informação.

Seção II
Dos Prazos Internos

Art. 31 - Caso não seja possível a disponibilização imediata da informação, o SIC tramitará o pedido de acesso à informação para o setor competente pelo assunto, no prazo de 2 (dois) dias úteis, por meio do sistema interno de tramitação de pedidos.

Art. 32 - Ao receber o pedido de acesso à informação, o servidor responsável deverá encaminhá-lo, no prazo de 1 (um) dia útil, ao respondente competente pelo assunto.

Parágrafo único - O pedido cuja disponibilização da informação não seja de competência do setor deverá ser devolvido ao servidor respondente, para que no prazo de um dia útil, encaminhe ao setor competente pelo tema.

Art. 33 – Os setores deverão, no prazo máximo de dez dias úteis, responder os pedidos de acesso à informação.

§ 1º - No caso de negativa total ou parcial de acesso à informação, os respondentes deverão indicar o fundamento legal para a negativa de acesso e as razões de fato e de direito que a justifiquem.

§ 2º - As informações ou documentos prontamente disponíveis no setor deverão ser encaminhados no menor prazo possível.

§ 3º - Caso o setor competente verifique a necessidade de mais tempo para atendimento adequado do pedido, deverá informar ao servidor responsável, podendo a prorrogação do prazo interno de resposta ser por mais cinco dias, devidamente justificada.

§ 4º - Esgotado o prazo estipulado no parágrafo anterior sem que o setor competente proceda ao envio das informações, o SIC enviará mensagem ao Presidente da Câmara Municipal de Campos do Jordão, comunicando que o setor competente se encontra em mora, situação em que será concedido o prazo de 2 (dois) dias para sua manifestação.

Art. 34 - Ao receber a resposta, o SIC deverá revisar seu conteúdo e encaminhá-la ao cidadão no menor prazo possível, observando o prazo de vinte dias previstos no § 1º do art. 11 da Lei nº 12.527, de 2011.

Seção III Dos Recursos

Art. 35 - No caso de indeferimento de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, o solicitante poderá apresentar recurso, no prazo de dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, a qual deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

Parágrafo único - A forma para recebimento de recursos é a mesma do pedido de informação discriminada nesta Portaria Normativa.

CAPÍTULO IV DA TRANSPARÊNCIA ATIVA

Art. 36 - O SIC, com o apoio da Assessoria de Comunicação da Câmara Municipal de Campos do Jordão, deverá zelar pela atualização da seção específica do sítio eletrônico, para divulgar as seguintes informações produzidas por este órgão:

I - Estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones, horários de atendimento ao público;

II - Programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação do setor responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;

III – movimentação de recursos financeiros;

IV - Execução orçamentária e financeira detalhada;

V - Licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;

VI - remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, graduação, função e emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo e quaisquer outras vantagens pecuniárias, bem como proventos de aposentadoria e pensões daqueles que estiverem na ativa, de maneira individualizada;

VII - respostas a perguntas mais frequentes da sociedade;

VIII - contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, e telefone e correio eletrônico SIC.

Art. 37 - O SIC responderá ao controle interno da Câmara o check-list de verificação de cumprimento de obrigações de transparência ativa da Câmara Municipal de Campo do Jordão.

Art. 38 – O Assessor de comunicação é responsável por manter atualizados os conteúdos internos da Câmara Municipal publicados no sítio eletrônico da câmara municipal de Campos do Jordão e possuem as seguintes atribuições:

I - Auxiliar o SIC a responder o check-list de verificação de cumprimento de obrigações de transparência ativa encaminhado pela Assessoria de Comunicação ou pelo servidor responsável pela Ouvidoria e e-SIC;

II - Providenciar a organização e publicação dos conteúdos obrigatórios;

III - Enviar as atualizações para publicação da Assessoria de Comunicação Câmara Municipal de Campos do Jordão e dar ciência ao SIC;

IV - Acompanhar os prazos de vida útil das informações;

V - Estabelecer fluxos e procedimentos para atualização contínua dos conteúdos dos setores disponibilizados no sítio eletrônico do Ministério;

VI - Viabilizar a publicação de novos conteúdos sugeridos pelo SIC com base nos pedidos de informações recorrentes; e

VII - auxiliar e apoiar a execução das soluções de transparência ativa propostas pelo SIC.

Art. 39 - Para possível disponibilização em transparência ativa, o SIC deverá comunicar ao setor competente, sempre que necessário, as informações mais procuradas pelo cidadão por meio de pedidos de acesso recebidos.

Parágrafo único - Com base nos pedidos de acesso recebidos, o SIC poderá propor soluções de transparência ativa para divulgação das informações produzidas pela Câmara Municipal de Campos do Jordão, mais procuradas pelo cidadão.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 40 - Esta Portaria Normativa entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas disposições em contrário.

Câmara Municipal de Campos do Jordão, 15 de janeiro de 2.020.

LUIZ FILIPE COSTA CINTRA
Presidente

Publicado na Secretaria da Câmara Municipal de Campos do Jordão,
nesta data. Campos do Jordão, aos 15 de janeiro de 2.020.

DR. CARLOS EDUARDO DA SILVA
Chefe de Gabinete da Presidência