



**CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LEOPOLDINA**  
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

<b>RECOMENDAÇÃO UCCI n° 001/2021</b>	
<b>Destinatário</b>	Presidência da Câmara de Vereadores  Coordenadoria Geral Administrativa
<b>Assunto:</b>	Implantação e normatização da Ouvidoria Parlamentar

Expedimos a presente Recomendação tendo em vista o cunho orientativo e preventivo da Unidade Central de Controle Interno.

O assunto a ser tratado é a normatização e implantação da ouvidoria legislativa bem como a nomeação de servidor para exercer as funções do cargo.

Observando e levando em consideração a Recomendação UCCI n° 002/2019, de 10 de abril de 2019, que trata do mesmo assunto que é a implantação e normatização da Ouvidoria Parlamentar.

A ouvidoria tem a missão de favorecer a interação entre o parlamentar e o cidadão que ele representa. É por meio da ouvidoria que a sociedade solicita informações sobre o funcionamento do órgão, denuncia casos de abuso de autoridade por parte de membros do legislativo ou de seus funcionários, aponta equívocos administrativos.

A ouvidoria desempenha significativo papel de aproximação entre a qualidade das ações dos agentes públicos e o interesse público. Ela pode auxiliar na identificação de elementos chave para que a atuação da Administração esteja em linha com as demandas de uma sociedade moderna e transparente, se transformando em ferramentas à disposição dos cidadãos e do legislativo para facilitar esse processo que visa uma Administração que atenda aos anseios da sociedade.



**CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LEOPOLDINA**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

É importante que a norma legal que regulamenta a ouvidoria, traga alguns elementos indispensáveis como: criar a ouvidoria e explicitar seus principais objetivos de interlocução entre a Câmara de vereadores e a sociedade; explicitar quais serão as competências da ouvidoria (receber as manifestações de denúncias, críticas, sugestões e solicitações da população; cobrar internamente as respostas demandadas pelo cidadão, oferecer canais de comunicação de fácil acesso à população; propor mudanças na estrutura e trâmite de processos internos da Câmara, considerando as sugestões dos cidadãos, entre outros); estabelecer o prazo para a formulação das respostas demandadas pelo cidadão e estabelecer a forma de composição da ouvidoria, definir a forma de escolha do ouvidor e prazo de mandato, se for o caso; estabelecer as competências e as atribuições do ouvidor (solicitar informações a outros órgãos da Câmara de vereadores com prazo de respostas, solicitar a abertura de sindicância ou investigações específicas, sugerir alterações de procedimentos, elaborar relatórios de prestação de contas, entre outros); garantir a forma de financiamento e estrutura da ouvidoria; viabilizar os canais de comunicação que serão disponibilizados.

A definição de um fluxo de trabalho para o atendimento à população deve ser racional e eficiente e é um dos principais diferenciais entre as ouvidorias que funcionam e as que não funcionam. Estabelecer claramente o que irá acontecer com a mensagem do cidadão, desde o momento em que ela chega à ouvidoria, até o momento em que a ouvidoria envia uma resposta ao cidadão e o atendimento com resposta, que por fim, finaliza o processo de atendimento.

O Município de Santa Leopoldina é considerado de pequeno porte por ter pouco mais de 12 (doze) mil habitantes e a demanda se mostra pequena para que seja contratado um funcionário somente para realizar este serviço, podendo ser atribuída a função ao rol dos servidores investidos na Câmara. A nomeação de servidor para exercer a atividade específica traz ao setor maior segurança, responsabilidade e atuação dentro da legislação estipulada e a responsabilização em caso de irregularidades bem como ser responsabilizado por eventuais sanções impostas.

A lei de defesa do usuário dos serviços públicos, como passou a ser conhecida a Lei n.º 13.460/2017, publicada em 27/06/2017, visa garantir a participação, proteção e defesa dos direitos daqueles que interagem com o estado na busca por uma prestação de serviços adequada, e entra em vigor, a contar da sua



**CÂMARA MUNICIPAL DE SANTA LEOPOLDINA**  
**ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**

publicação, em 720 (setecentos e vinte) dias, para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Assim, RESOLVE RECOMENDAR, com base na Instrução Normativa SCI nº 002/2013, de 11/10/2013, em seu Item V - Responsabilidades, subitem 2, I c/c com a Lei Municipal n.º 1445/13, de 27/08/2013, em seu art.5º, XIX:

A normatização e implantação da ouvidoria legislativa, para estar em pleno funcionamento, observando e atendendo todas as legislações vigentes no que se refere.

Santa Leopoldina/ES, 10 de maio de 2021.

**RAURUZO RAULINO LAASS E SILVA**  
**Auditor-Chefe da Unidade Central de Controle Interno**