



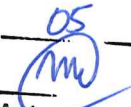
*CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA FRIBURGO*

*MANUAL DE OUVIDORIA*

*1ª edição*

*Nova Friburgo - RJ*

*2021*

Proc. N.º	790/21
Fls.:	05
Ass:	

Responsável Pela Elaboração  
Thyago Lopes  
Ouvidor da Câmara Municipal de Nova Friburgo

Revisão  
Amanda Almeida Amaral  
Auditora de Controle Interno da Câmara Municipal de Nova Friburgo

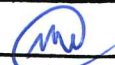
Hugo Lontra da Silva  
Secretário de Controle Interno da Câmara Municipal de Nova Friburgo

Aprovação  
Marcelo Barbosa da Silva Schuenck  
Secretário-Geral da Câmara Municipal de Nova Friburgo

Wellington da Silva Moreira  
Presidente da Câmara Municipal de Nova Friburgo

Rua Farinha Filho, 50 - Nova Friburgo/RJ

Outubro de 2021

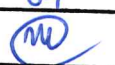
Proc. N.º	798/21
Fis.:	06
Assinatura	



## APRESENTAÇÃO

O Manual da Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Friburgo é uma ferramenta de consulta e direcionamento que busca orientar no atendimento às solicitações do cidadão.

A elaboração deste Manual tem como intenção oferecer ao usuário uma compreensão clara e objetiva do funcionamento desta Ouvidoria, como forma de acesso a todos os canais de comunicações e serviços oferecidos por esta Casa Legislativa.

Proc. N.º	<u>798/21</u>
Fls.:	<u>07</u>
	
	Assinatura



# SUMÁRIO

1 - PAPEL DA OUVIDORIA	5
2 - FUNÇÕES DA OUVIDORIA	6
3 - CONCEITO DE OUVIDORIA	7
4 - FINALIDADE DA OUVIDORIA	8
5 - BASE LEGAL/ LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA	9
6 - EQUIPE E ESTRUTURA DA OUVIDORIA NA CÂMARA DE NOVA FRIBURGO	10
7 - CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO	11
8 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO	12
9 - PASSO A PASSO PARA REALIZAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR FORMULÁRIO FÍSICO	13
10 - PASSO A PASSO PARA REALIZAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR FORMULÁRIO ELETRÔNICO	14
11 - PASSO A PASSO PARA ACESSO AO FALA.BR	16
12 - FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA	19
13 - ANEXOS	20


Proc. N.º	798/21
Fis.:	08
	
	Assinatura



# 1 - PAPEL DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Pública tem como papel analisar as manifestações recebidas como as solicitações, denúncias, reclamações, sugestões, elogios e aspectos gerenciais que envolvem a transformação das manifestações em possibilidades de melhoria no serviço público.

Além disso, promove mudanças, assim como aponta situações irregulares no órgão ou entidade, cuja ação está sendo questionada.

Proc. N.º	798/21
Fls.:	09
	
	Assinatura



## 2 - FUNÇÕES DA OUVIDORIA


A Ouvidoria Pública tem como função receber as manifestações dos cidadãos, analisar, orientar e encaminhar os casos às áreas responsáveis.

Proc. N.º _____
Fis.: _____
Assinatura _____



### 3 - CONCEITO DE OUVIDORIA

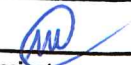
É um departamento canalizador de informações, que gerencia a comunicação por meio de um sítio, programa ou e-mail, recebendo, encaminhando e monitorando as solicitações. É um canal especializado que facilita na mediação dos conflitos, na aproximação entre instituição e população de forma simples.

Proc. N.º	<u>798/21</u>
Fls.:	<u>10</u>
	
	Assinatura



## 4 - FINALIDADE DA OUVIDORIA

A Ouvidoria Pública tem como finalidade a democracia, possibilitando qualquer cidadão a se manifestar e participar, assim como solicitar, fiscalizar, denunciar, elogiar e dar sugestões sobre serviço público. Dessa maneira, promove a diminuição da distância entre o cidadão e o poder público.

Proc. N.º	798/21
Fls.:	11
Assinatura	





## 5 - BASE LEGAL/LEGISLAÇÃO DE REFERÊNCIA

Na ausência de norma local específica, o administrador, no âmbito de uma Ouvidoria, deverá observar a Lei Federal, no entanto, a Lei Orgânica do Município de Nova Friburgo (Lei Municipal nº 4.637, de 12 de julho de 2018) prevê, nos seguintes artigos que:


*“Art. 11. Todos têm direito de ter acesso e de receber informações objetivas, de interesse particular, coletivo ou geral, acerca dos atos e projetos do Município, bem como dos respectivos órgãos da administração pública direta ou indireta, nos termos estabelecidos pela legislação federal que trata de acesso à informação, observadas as disposições desta Lei Orgânica.”*

*“Art. 67. É dever dos Poderes do Município, por meio da transparência pública, a garantia do direito de acesso à informação, que será franqueada, mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão.”*

*“Art. 71. Todo cidadão tem direito a receber informações objetivas, de interesse particular, na forma dos arts. 8º e 63, coletivo ou geral acerca de processos administrativos do Município, e dos respectivos órgãos da administração pública direta e indireta, conforme disposto nesta Lei Orgânica.”*

Há ainda a Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários do serviço público. Também, da mesma maneira, deve ser observada a Lei 12.527 de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso à informação.

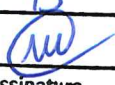
Diante disso, não há como deixar de mencionar o inciso XXXIII, do art. 5º da Constituição Federal, no sentido de orientar os servidores de que *“todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado”*.

Proc. N.º	<u>798/21</u>
Fis.:	<u>12</u>
	
	Assinatura



## 6 - EQUIPE E ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Atualmente, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Friburgo conta com um Ouvidor, podendo este ser auxiliado por um servidor do quadro efetivo ocupante do cargo de Auxiliar Administrativo, conforme prevê o anexo III, item 1 - Carreira Administrativa, do Cargo Auxiliar Administrativo, alínea k, da lei complementar nº 95. Além disso, cumpre observar que a Ouvidoria encontra-se vinculada à Secretaria de Controle Interno desta Casa Legislativa.

Proc. N.º	798/21
Fls.:	13
	
	Assinatura



## 7 - CLASSIFICAÇÃO DE MANIFESTAÇÃO

**DENÚNCIA:** Comunicação que indica irregularidade na administração ou no atendimento.


**ELOGIO:** Comunicação que demonstra satisfação ou agradecimento.

**INFORMAÇÃO:** Orientação ou ensinamento.

**RECLAMAÇÃO:** Comunicação que relata insatisfação em relação às ações e serviços.

**SOLICITAÇÃO:** Requerimento de informações.


**SUGESTÃO:** Comunicação que propõe ação considerada útil à melhoria.

Proc. N.º	798/21
Fls.:	14
	
	Assinatura



## 8 - CANAIS DE COMUNICAÇÃO DISPONÍVEIS


1. Manifestações no Serviço de Informação ao Cidadão através de requerimento físico no protocolo da Câmara Municipal de Nova Friburgo
2. Manifestações no Serviço de Informação ao Cidadão – e-SIC (modo eletrônico)
3. E-mail: [ouvidoria@novafriburgo.rj.leg.br](mailto:ouvidoria@novafriburgo.rj.leg.br)
4. Manifestações online na plataforma FALA.BR
5. Whatsapp – (022) 9 9717-2885

Proc. N.º	<u>798/21</u>
Fis.:	<u>15</u>
	
	Assinatura



## 9 - PASSO A PASSO PARA REALIZAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR FORMULÁRIO FÍSICO

1. Compareça à Câmara Municipal no endereço: Rua Farinha Filho, 50 - Nova Friburgo/RJ, com os documentos de identificação (identidade e cpf) em mãos.
2. Dirija-se até o setor de protocolo e faça o seu requerimento.
3. Se preferir, o modelo de formulário encontra-se disponível para download e impressão no endereço:  
<https://transparencia.novafriburgo.rj.leg.br/>  
(item Serviço de Informação ao Cidadão)

Proc. N.º	798/21
Fis.:	16
	
	Assinatura



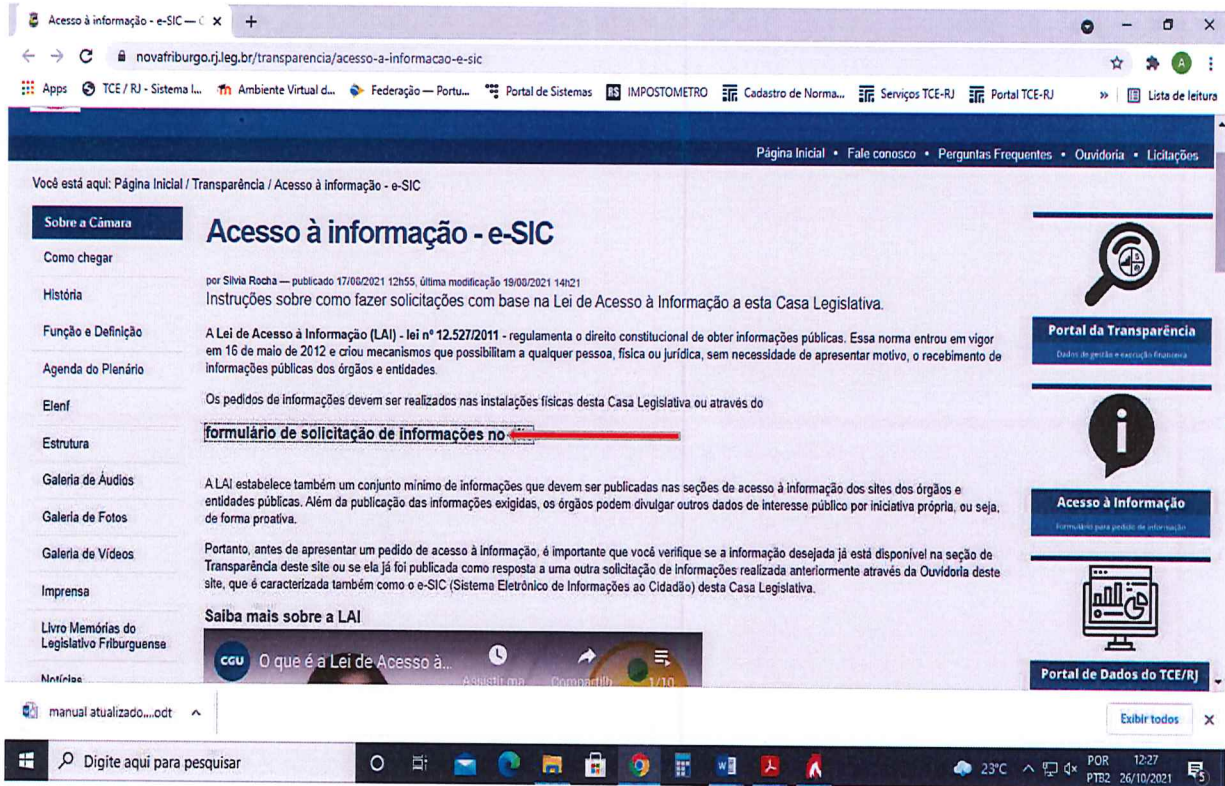
## 10 - PASSO A PASSO PARA REALIZAÇÃO DE MANIFESTAÇÕES POR FORMULÁRIO ELETRÔNICO

1. Acesse o site da Câmara Municipal de Nova Friburgo no endereço: <https://www.novafriburgo.rj.leg.br/>
2. Utilize o ícone abaixo para acessar o formulário eletrônico

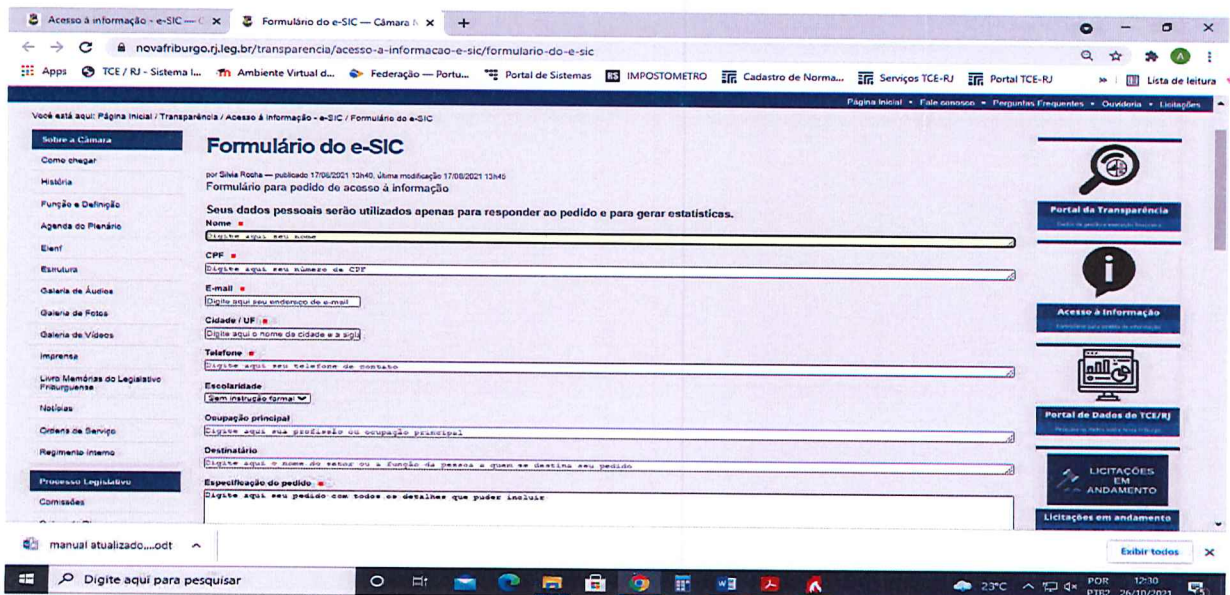




### 3. Utilize o atalho abaixo para preenchimento do formulário eletrônico



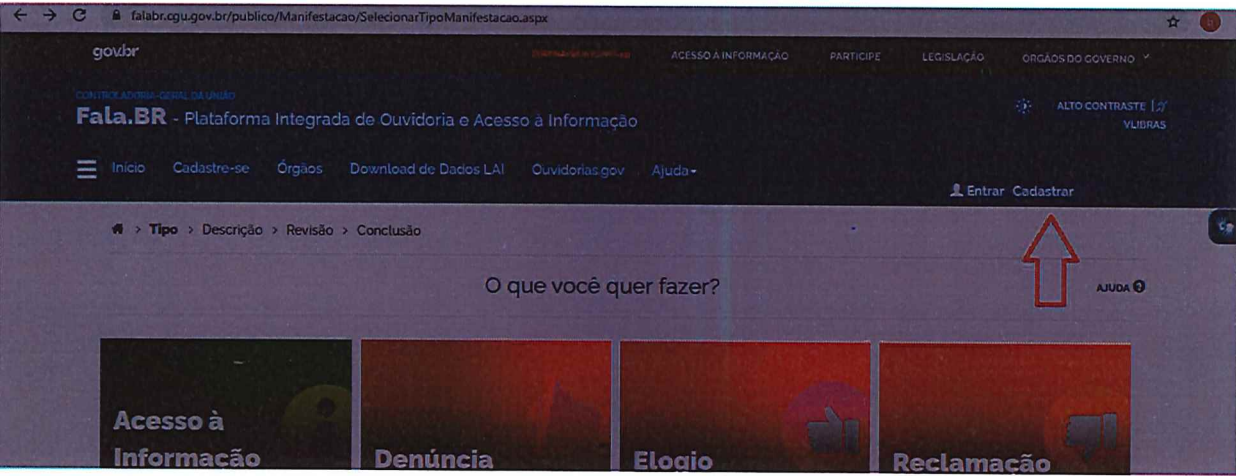
### 4. Pronto, basta preencher e enviar.



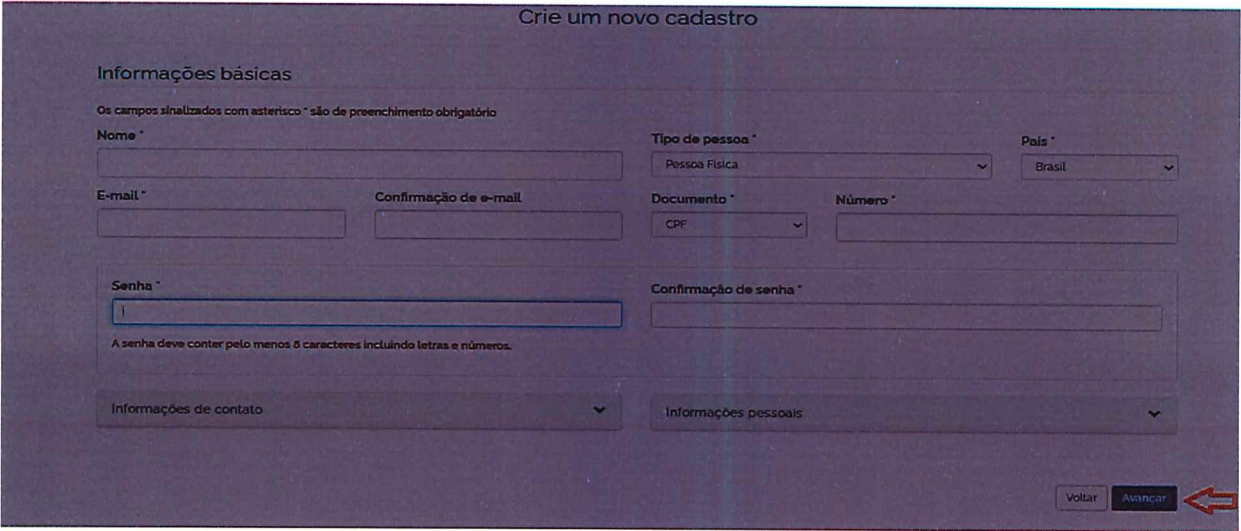
# 11 – PASSO A PASSO PARA ACESSO AO FALA.BR

1. Acesse o site “Fala.Br” no link:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/Manifestacao/SelecionarTipoManifestacao.aspx?ReturnUrl=%2f> e clique em “Cadastrar”.



2. Preencha os campos para efetuar o cadastro e clique em “Avançar”.

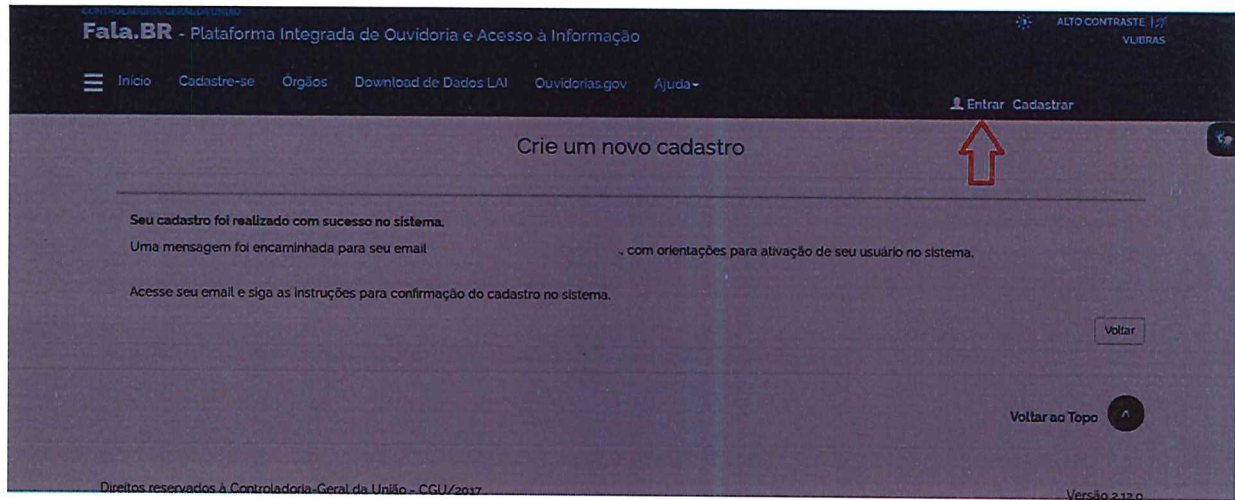


Proc. N.º 798/21  
Fls.: 19  
MM

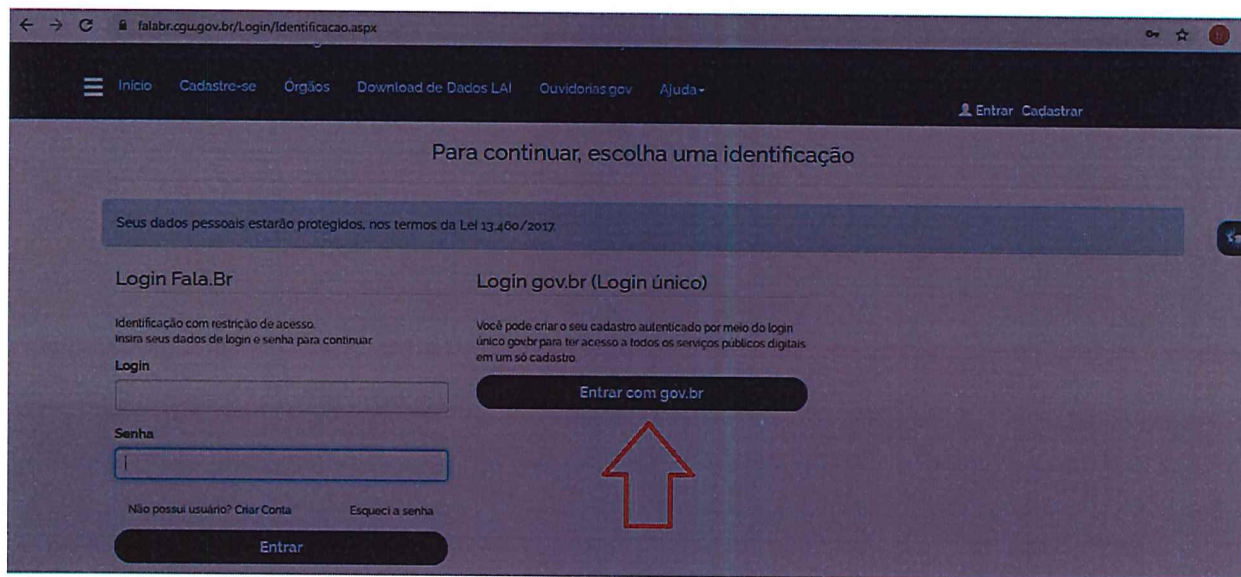




3. Pronto, Seu cadastro foi realizado. Agora clique em “Entrar”.

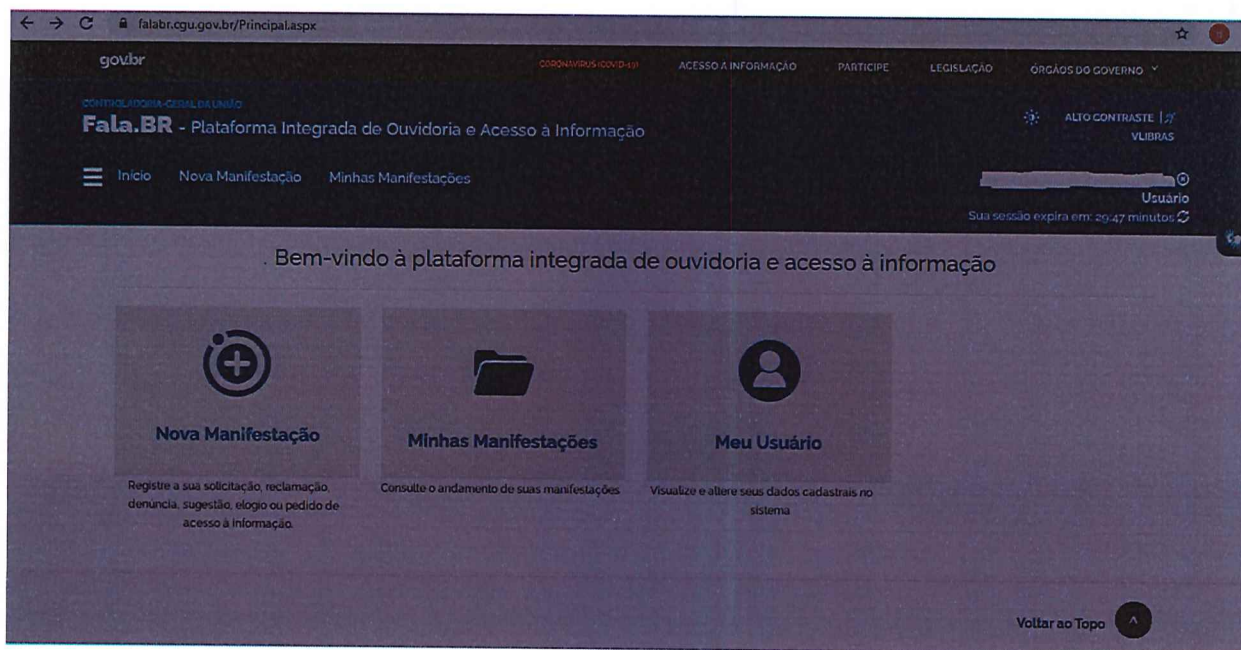


4. Clique em “Entrar” no campo Login Fala.BR e acesse com seu usuário cadastrado.





5. Agora você pode registrar sua manifestação clicando em “Nova Manifestação” ou consultar o andamento das manifestações registradas clicando em “Minhas Manifestações”.



Proc. N.º 798/21  
Fis.: 21  
[Signature]  
Assinatura



## 12 - FLUXOGRAMA DE ATENDIMENTO NA OUVIDORIA

**Prazos**

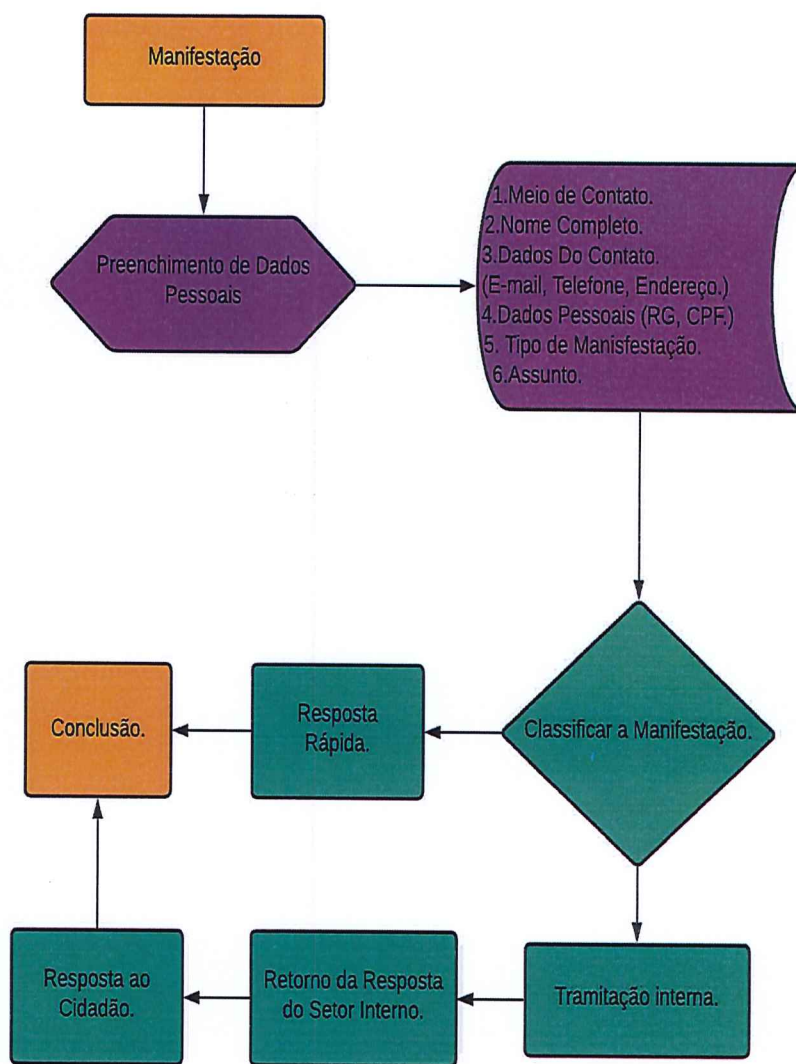
Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011:


Art. 11. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível.

§ 1º Não sendo possível conceder o acesso imediato, na forma disposta no caput, o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias:

- I - comunicar a data, local e modo para se realizar a consulta, efetuar a reprodução ou obter a certidão;
- II - indicar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido; ou
- III - comunicar que não possui a informação, indicar, se for do seu conhecimento, o órgão ou a entidade que a detém, ou, ainda, remeter o requerimento a esse órgão ou entidade, cientificando o interessado da remessa de seu pedido de informação.


§ 2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.



Proc. N.º 798/21  
Fls.: 22  
  
Assinatura



## 13 - ANEXOS

Proc. N.º	<u>798/21</u>
Fis.:	<u>23</u>
	
	Assinatura



## ANEXO I – MODELO I

## Formulário para pedido de acesso à informação

Pessoa natural

Acesso à  
informação

## Dados do requerente - obrigatórios

Nome: \_\_\_\_\_

Documento de identificação (CPF, RG, CNH, Passaporte, RNE ou outro documento válido. Se a opção for por RG, indicar órgão emissor e UF)

Tipo: \_\_\_\_\_ Número: \_\_\_\_\_

Endereço físico:

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_

Endereço eletrônico (e-mail): \_\_\_\_\_

## Dados do requerente – não obrigatórios\*

Telefone (DDD + número): ( ) \_\_\_\_\_  
( ) \_\_\_\_\_Sexo: Masculino  Feminino 

Data de nascimento: \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

Escolaridade (completa)

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <input type="checkbox"/> Sem instrução formal | <input type="checkbox"/> Ensino fundamental | <input type="checkbox"/> Ensino Médio       |
| <input type="checkbox"/> Ensino superior      | <input type="checkbox"/> Pós-graduação      | <input type="checkbox"/> Mestrado/Doutorado |

Ocupação principal

- |   |  |   |
|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Empregado - setor privado  | <input type="checkbox"/> Profis. Liberal/autônomo    | <input type="checkbox"/> Empresário/empreendedor    |
| <input type="checkbox"/> Jornalista                 | <input type="checkbox"/> Pesquisador                 | <input type="checkbox"/> Servidor público federal   |
| <input type="checkbox"/> Estudante                  | <input type="checkbox"/> Professor                   | <input type="checkbox"/> Servidor público estadual  |
| <input type="checkbox"/> Membro de partido político | <input type="checkbox"/> Membro de ONG nacional      | <input type="checkbox"/> Servidor público municipal |
| <input type="checkbox"/> Representante de sindicato | <input type="checkbox"/> Membro de ONG internacional |   |
| <input type="checkbox"/> Outras                     | <input type="checkbox"/> Nenhuma                     |   |

\* Os dados serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos

Proc. N.º	798/21
Fls.:	24
Assinatura	



**Especificação do pedido de acesso à informação**

Órgão/Entidade Destinatário(a) do Pedido:

\_\_\_\_\_

Forma preferencial de recebimento da resposta:

Correspondência eletrônica (e-mail)

Correspondência física (com custo)

Buscar/Consultar pessoalmente

Especificação do pedido:

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Proc. N.º 798/21  
Fis.: 25  
[Assinatura]  
Assinatura



# ANEXO I – MODELO II

## Formulário para pedido de acesso à informação

Pessoa jurídica



Acesso à informação

### Dados do requerente - obrigatórios

Razão Social: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Nome do representante: \_\_\_\_\_

Cargo do representante: \_\_\_\_\_

Endereço físico:

Cidade: \_\_\_\_\_ Estado: \_\_\_\_\_

CEP: \_\_\_\_\_

Endereço eletrônico (e-mail): \_\_\_\_\_

### Dados do requerente- não obrigatórios\*

Telefone (DDD + número): ( ) \_\_\_\_\_

( ) \_\_\_\_\_

Tipo de instituição

- |  |  |   |
|--|--|---|
| <input type="checkbox"/> Empresa - PME                       | <input type="checkbox"/> Órgão público federal     | <input type="checkbox"/> Partido político             |
| <input type="checkbox"/> Empresa - grande porte              | <input type="checkbox"/> Órgão público estadual/DF | <input type="checkbox"/> Veículo de comunicação       |
| <input type="checkbox"/> Empresa pública/estatal             | <input type="checkbox"/> Órgão público municipal   | <input type="checkbox"/> Sindicato / Conselho profis. |
| <input type="checkbox"/> Escritório de advocacia             | <input type="checkbox"/> Org. Não Governamental    | <input type="checkbox"/> Outros                       |
| <input type="checkbox"/> Instituição de ensino e/ou pesquisa |  |   |

Área de atuação

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> Comércio e serviços | <input type="checkbox"/> Governo                    | <input type="checkbox"/> Imprensa           |
| <input type="checkbox"/> Indústria           | <input type="checkbox"/> Jurídica/Política          | <input type="checkbox"/> Pesquisa acadêmica |
| <input type="checkbox"/> Extrativismo        | <input type="checkbox"/> Representação de terceiros | <input type="checkbox"/> Terceiro Setor     |
| <input type="checkbox"/> Agronegócios        | <input type="checkbox"/> Represent. sociedade civil | <input type="checkbox"/> Outros             |

\* Os dados serão utilizados apenas de forma agregada e para fins estatísticos

Proc. N.º 798/21

Fls.: 26

  
Assinatura







## ANEXO I – MODELO III

Formulário para reclamação  
Pessoa natural



Acesso à  
Informação

### Dados do requerente

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço físico\*:

Cidade\*: \_\_\_\_\_ Estado\*: \_\_\_\_\_

CEP\*: \_\_\_\_\_

Endereço eletrônico (e-mail)\*

Telefone (DDD + número)\*: ( ) \_\_\_\_\_

( ) \_\_\_\_\_


\* Informar apenas em caso de alteração dos dados cadastrais informados no pedido original de acesso à informação

### Dados do pedido de acesso à informação original não atendido no prazo

Protocolo (NUP): \_\_\_\_\_

Data do pedido\*: \_\_\_\_\_

\* informação não é obrigatória

Proc. N.º	<u>798/21</u>
Fls.:	<u>28</u>
	
	Assinatura



## ANEXO I – MODELO IV

Formulário para reclamação  
Pessoa jurídica



Acesso à  
Informação

### Dados do requerente

Razão Social: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Nome do representante\*: \_\_\_\_\_

Cargo do representante\*: \_\_\_\_\_

Endereço físico:

Cidade\*: \_\_\_\_\_ Estado\*: \_\_\_\_\_

CEP\*: \_\_\_\_\_

Telefone (DDD + número)\*: ( ) \_\_\_\_\_

( ) \_\_\_\_\_

Endereço eletrônico (e-mail)\*: \_\_\_\_\_

\* Informar apenas em caso de alteração dos dados cadastrais informados no pedido original de acesso à informação.

### Dados do pedido original de acesso à informação não atendido no prazo

Protocolo (NUP): \_\_\_\_\_

Data do pedido\*: \_\_\_\_\_

\* informação não é obrigatória

Proc. N.º	798/22
Fls.:	29
	Assinatura



## ANEXO I – MODELO V

Formulário para recurso  
Pessoa natural



Acesso à  
Informação

### Dados do requerente

Nome: \_\_\_\_\_

Endereço físico\*:

Cidade\*: \_\_\_\_\_ Estado\*: \_\_\_\_\_

CEP\*: \_\_\_\_\_

Endereço eletrônico (e-mail)\*:

Telefone (DDD + número)\*: ( ) \_\_\_\_\_

( ) \_\_\_\_\_

\* Informar apenas em caso de alteração dos dados cadastrais informados no pedido original de acesso à informação.

### Dados do pedido original de acesso à informação

Protocolo (NUP): \_\_\_\_\_

Data do pedido\*: \_\_\_\_\_

Data da resposta\*: \_\_\_\_\_

\* informação não é obrigatória

Proc. N.º 798/21

Fls.: 30

  
Assinatura



**Recurso**

Instância do recurso:

- 1ª instância – Autoridade superior à que proferiu a decisão
- 2ª instância – Autoridade máxima do órgão/entidade
- 3ª instância – CGU
- 4ª instância – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

Motivo do recurso:

- Ausência de justificativa legal para classificação
- Autoridade classificadora não informada
- Data da classificação (início/fim) não informada
- Grau de classificação inexistente
- Grau de sigilo não informado
- Informação classificada por autoridade sem competência
- Informação incompleta
- Informação recebida não foi a solicitada
- Informação recebida por meio diferente do solicitado
- Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada
- Prazo de classificação inadequado para o grau de sigilo
- Outros

Justificativa do recurso:

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

Proc. N.º	798/21
Fis.:	31
Assinatura	



## ANEXO I – MODELO VI

Formulário para recurso  
Pessoa jurídica



Acesso à  
Informação

### Dados do requerente

Razão Social: \_\_\_\_\_

CNPJ: \_\_\_\_\_

Nome do representante\*: \_\_\_\_\_

Cargo do representante\*: \_\_\_\_\_

Endereço físico:

Cidade\*: \_\_\_\_\_ Estado\*: \_\_\_\_\_

CEP\*: \_\_\_\_\_

Telefone (DDD + número)\*: ( ) \_\_\_\_\_

( ) \_\_\_\_\_

Endereço eletrônico (e-mail)\*: \_\_\_\_\_

\* Informar apenas em caso de alteração dos dados cadastrais informados no pedido original de acesso à informação.

### Dados do pedido original de acesso à informação

Protocolo (NUP): \_\_\_\_\_

Data do pedido\*: \_\_\_\_\_

Data da resposta\*: \_\_\_\_\_

\* informação não é obrigatória

Proc. N.º 798/21

Fls.: 32

Assinatura



**Recurso**

**Instância do recurso:**

- 1ª instância – Autoridade superior à que proferiu a decisão
- 2ª instância – Autoridade máxima do órgão/entidade
- 3ª instância – CGU
- 4ª instância – Comissão Mista de Reavaliação de Informações

**Motivo do recurso:**

- Ausência de justificativa legal para classificação
- Autoridade classificadora não informada
- Data da classificação (início/fim) não informada
- Grau de classificação inexistente
- Grau de sigilo não informado
- Informação classificada por autoridade sem competência
- Informação incompleta
- Informação recebida não foi a solicitada
- Informação recebida por meio diferente do solicitado
- Justificativa para o sigilo insatisfatória/não informada
- Prazo de classificação inadequado para o grau de sigilo
- Outros

**Justificativa do recurso:**

---

---

---

---

---


---

---

---

---

---

Proc. N.º 798/21  
Fls.: 33  
  
Assinatura