



CÂMARA MUNICIPAL DE

**MARECHAL
FLORIANO**

N.º do Processo	Nº do Protocolo	Data do Protocolo	Data de Elaboração
872/2022	370/2022	10/08/2022 11:51:12	10/08/2022 11:48:50

Tipo

REQUERIMENTO DE DIÁRIA

Número

50/2022

Principal/Acessório

Principal

Autoria:

VANDERLÉIA APARECIDA BICKEL

Ementa:

Venho por meio deste requerer diárias para participar do curso ENFOC 2022 - VENDA NOVA DO IMIGRANTE- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) 08 e 09/08/2022 - 08h30 às 17h30, Local: IFES Campus Venda Nova do Imigrante – Av. Elizabeth Minete, R. São Rafael, 500, Venda Nova do Imigrante – ES, 29375-000, e também do curso ENFOC 2022 - POLO III VENDA NOVA DO IMIGRANTE - Práticas de Gestão em Ouvidorias na Era da Informação - 10 e 11/08 de 08h30 às 17h30, Local: IFES Campus Venda Nova do Imigrante – Av. Elizabeth Minete, R. São Rafael, 500, Venda Nova do Imigrante – ES, 29375-000.



Autenticar documento em /autenticidade
com o identificador 3600390030003A004300, Documento assinado digitalmente conforme
MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -
Brasil.



fls. 1



Autenticar documento em /autenticidade
com o identificador 3600390030003A004300, Documento assinado digitalmente conforme
MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP -
Brasil.





Câmara Municipal de Marechal Floriano

CASA LEGISLATIVA PRESIDENTE MUNICIPAL PHILIPP ENDLICH
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO

SOLICITAÇÃO DE DIÁRIAS

DADOS DO REQUISITANTE

NOME: Vanderléia Aparecida Bickel

REQUISITO COM BASE NA LEI Nº 2.121 DE 20 DE AGOSTO DE 2019, DIÁRIAS CONFORME ABAIXO DESCRITO.

INFORMAÇÕES DA VIAGEM

FINALIDADE DA VIAGEM: Venho por meio deste requerer diárias para participar do curso ENFOC 2022 - VENDA NOVA DO IMIGRANTE- Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) 08 e 09/08/2022 - 08h30 às 17h30, Local: IFES Campus Venda Nova do Imigrante – Av. Elizabeth Minete, R. São Rafael, 500, Venda Nova do Imigrante – ES, 29375-000, e também do curso ENFOC 2022 - POLO III VENDA NOVA DO IMIGRANTE - Práticas de Gestão em Ouvidorias na Era da Informação - 10 e 11/08 de 08h30 às 17h30, Local: IFES Campus Venda Nova do Imigrante – Av. Elizabeth Minete, R. São Rafael, 500, Venda Nova do Imigrante – ES, 29375-000.

DESTINO : Venda Nova do Imigrante

ENDEREÇO: , , , CEP - 29375-000, Venda Nova do Imigrante - ES

DATA PREVISTA: 08/08/2022

HORÁRIO PREVISTO PARA SAÍDA: 07:00

HORÁRIO PREVISTO PARA RETORNO: 19:00

DAS DIÁRIAS

SEM OU COM PERNOITE? Sem Pernoite

Nº DE DIÁRIAS : 4

VALOR UNITÁRIO R\$: 72,00





VALOR TOTAL R\$: 288,00

INFORMAÇÕES COMPLEMENTARES

OBSERVAÇÃO:

MARECHAL FLORIANO - ES, 10 de agosto de 2022

Vanderléia Aparecida Bickel

Servidor

Autorizo o pagamento das Diárias acima especificadas para atender a execução dos serviços de interesse do Poder Legislativo Municipal, que correrão por conta da dotação orçamentária: **001001.0103100992.001 - Manutenção da Atividade da Câmara, - Elemento de Despesa: 3.3.3.90.14.0000**. Ao Departamento Financeiro e Contábil para verificar os procedimentos conforme a Instrução Normativa SCO nº 003/2020, a existência de recursos disponíveis para realizar empenho e o pagamento.



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço autenticidade utilizando o identificador 3400330032003A005000

Assinado eletronicamente por **Vanderléia Aparecida Bickel** em **10/08/2022 11:48**

Checksum: **443F85B79C3F1221F7D9517D88E3F55D1A93F898ED034E77415DCA9A3050AB80**



CERTIFICADO

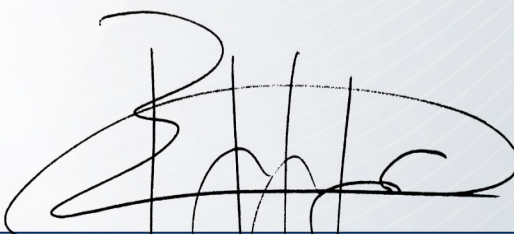
Certificamos que **Vanderleia Aparecida Bickel** participou do curso **"PRÁTICAS DE GESTÃO EM OUVIDORIAS NA ERA DA INFORMAÇÃO"**, realizado nos dias 10 e 11 de agosto de 2022, de 08h30 às 17h30, com carga horária de **16 horas**, parte integrante do **"Enfoc 2022 - Encontro de Formação em Controle"**, promovido pela Escola de Contas Públicas do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo em parceria com o Instituto Federal do Espírito Santo, em Venda Nova do Imigrante/ES.

Vitória/ES, 16 de agosto de 2022.

Código de Validação: 62fc0c84-9c60-41bf-8565-aacc0af33b2f



**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**
ESCOLA DE CONTAS PÚBLICAS



Rodrigo Flávio Freire Farias Chamoun
CONSELHEIRO PRESIDENTE



62fc0c84-9c60-41bf-8565-aacc0af33b2f

Instrutor: Durval Senna Silva



TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
ESCOLA DE CONTAS PÚBLICAS

CERTIFICADO

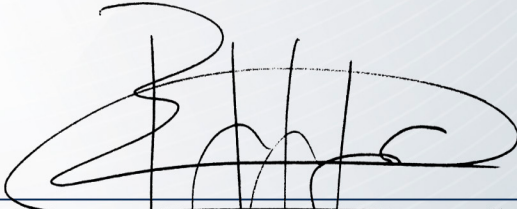
Certificamos que **Vanderleia Aparecida Bickel** participou do curso "**LEI GERAL DE PROTEÇÃO DE DADOS PESSOAIS - LGPD**", realizado nos dias 08 e 09 de agosto de 2022, de 08h30 às 17h30, com carga horária de **16 horas**, parte integrante do "**Enfoc 2022 - Encontro de Formação e Controle**", promovido pela Escola de Contas Públicas do Tribunal de Contas do Estado do Espírito Santo em parceria com o Instituto Federal do Espírito Santo, em Venda Nova do Imigrante/ES.

Vitória/ES, 16 de agosto de 2022.

Código de Validação: 62fc09d9-9210-49e0-b6d8-a7ad0af33b2f



**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**
ESCOLA DE CONTAS PÚBLICAS



Rodrigo Flávio Freire Farias Chamoun
CONSELHEIRO PRESIDENTE



62fc09d9-9210-49e0-b6d8-a7ad0af33b2f

Instrutor: Durval Senna Silva



**TRIBUNAL DE CONTAS DO
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**
ESCOLA DE CONTAS PÚBLICAS



Processo: 872/2022 - RELD 50/2022

Fase Atual: Protocolar Processo

Ação Realizada: Processo Protocolado

Próxima Fase: ANDAMENTO PROCESSUAL

De: Departamento Protocolo e Atendimento

Para: Secretaria Geral Legislativa

ENCAMINHO PARA SECRETARIA GERAL LEGISLATIVA PARA DEVIDAS PROVIDÊNCIAS.

Marechal Floriano-ES, 10 de agosto de 2022.

Sonia Maria dos Santos
Assessor de Serviços de Protocolo - Mat.

Tramitado por, Sonia Maria dos Santos, Mat.



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço autenticidade utilizando o identificador 31003500340036003A005400

Assinado eletronicamente por **Sonia Maria dos Santos** em **10/08/2022 11:53**

Checksum: **D4FFC9398A91FA8CD181C1E0D826D727BD22648C2003BC2A9B2659AE9ABB4395**





Processo: 872/2022 - RELD 50/2022

Fase Atual: ANDAMENTO PROCESSUAL

Ação Realizada: Prosseguir para o membro do setor

Próxima Fase: ANDAMENTO PROCESSUAL (MEMBRO)

De: Secretaria Geral Legislativa

Para: Gabinete da Presidência

A Vossa Excelência para autorização.

Marechal Floriano-ES, 10 de agosto de 2022.

Gibran Christo Schneider
Diretor Legislativo - Mat.

Tramitado por, Gibran Christo Schneider, Mat.



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço autenticidade utilizando o identificador 31003500340037003A005400

Assinado eletronicamente por **Gibran Christo Schneider** em **10/08/2022 13:59**

Checksum: **C379BF21F1048DFA1A06666EEB33DC5CA41BD161A0BFEA02D2D57F709F8BA7BE**





Processo: 872/2022 - RELD 50/2022

Fase Atual: ANDAMENTO PROCESSUAL (MEMBRO)

Ação Realizada: Prosseguir para o membro do setor

Próxima Fase: ANDAMENTO PROCESSUAL (MEMBRO)

De: Gabinete da Presidência

Para: Departamento Financeiro e Contábil

Aprovado para pagamento!

Marechal Floriano-ES, 10 de agosto de 2022.

Ver. Cezar Tadeu Ronchi Junior
Presidente da Câmara Municipal - Mat. 80

Tramitado por, Ver. Cezar Tadeu Ronchi Junior, Mat. 80



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço autenticidade utilizando o identificador 31003500350036003A005400

Assinado eletronicamente por **Ver. Cezar Tadeu Ronchi Junior** em **10/08/2022 14:37**

Checksum: **B4DF2AFA59FB88E0F68205BC5F5D70FA7CD18418A10F722A7B19B43F2187FB35**





Processo: 872/2022 - RELD 50/2022

Fase Atual: ANDAMENTO PROCESSUAL (MEMBRO)

Ação Realizada: Prosseguir para o membro do setor

Próxima Fase: ANDAMENTO PROCESSUAL (MEMBRO)

De: Departamento Financeiro e Contábil

Para: Departamento de Ouvidoria

PROCESSO DE DIÁRIA PAGO SOB CHEQUE BANCÁRIO Nº 13459.

SEGUE PARA A REQUERENTE ANEXAR PRESTAÇÃO DE CONTAS NO PRAZO LEGAL.

Marechal Floriano-ES, 12 de agosto de 2022.

Diana Borlot Uhl
Técnico Legislativo - Mat. 5

Tramitado por, Diana Borlot Uhl, Mat. 5



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço autenticidade utilizando o identificador 31003500350038003A005400

Assinado eletronicamente por **Diana Borlot Uhl** em **12/08/2022 11:58**

Checksum: **2427DAA849D091ACA5D09C72715626BB67B84CE1C6D4314F7F18D4EB9363315C**





Processo: 872/2022 - RELD 50/2022

Fase Atual: ANDAMENTO PROCESSUAL (MEMBRO)

Ação Realizada: Prosseguir para o membro do setor

Próxima Fase: ANDAMENTO PROCESSUAL (MEMBRO)

De: Departamento de Ouvidoria

Para: Departamento Financeiro e Contábil

Marechal Floriano-ES, 16 de agosto de 2022.

Vanderléia Aparecida Bickel
- Mat.

Tramitado por, Vanderléia Aparecida Bickel, Mat.



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço autenticidade utilizando o identificador 31003600300034003A005400

Assinado eletronicamente por **Vanderléia Aparecida Bickel** em 16/08/2022 09:37

Checksum: **F59CF0B351250C5D9BB872A30B333567030645EF9CD893D435A85544BE852F16**



Para chegarmos ao curso referente à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) e ao de Práticas de Gestão em Ouvidorias na Era da Informação, apresentados por Durval Senna (representante do Tribunal de Contas do Espírito Santo) em Venda Nova do Imigrante e que foi iniciado na segunda-feira (8) e teve fim na quinta-feira (11), saímos de Marechal Floriano às 6h30min da manhã e retornamos às 19h20min da noite.

O curso sobre Lei Geral de Proteção de Dados se iniciou desmitificando e nos situando sobre qual seria o embasamento da Lei Geral de Proteção de Dados, lei essa de número 13.709/2017 e que muitos confundem com algo que dificultaria o processo de uso de dados dentro da empresa, quando na verdade, a lei tem o intuito justamente de tornar o processamento mais simples e assegurar que os dados pessoais que chegarem até a empresa sejam preservados, trazendo assim uma maior confiabilidade por parte daqueles que os confiaram, protegendo não apenas os dados que estão no meio digital, mas também aqueles que estão em ambiente físico. A lei embora possa parecer nova precisa começar a ser implantada o quanto antes, visando assim, simplificar os processos dentro da organização.

Vinda com o intuito global de assegurar os dados de maneira mais segura é provável que aqueles que tenham acesso a ela passem por alguns estágios até sua aceitação plena, começando com a ignorância de que não seria necessária sua implantação, passando pelo estágio do começo de sua adequação e por fim criando um domínio sobre ela e buscando cada vez mais seu aprendizado.

Explicado os processos de sua aceitação, começamos a entender que o direito a proteção de dados e o direito a privacidade embora sejam parecidos, são também distintos, enquanto a privacidade é um direito humano e é relacionada com o direito de ser deixado só, a proteção de dados teria uma dimensão coletiva, chamada também de liberdade positiva, onde temos o direito de controle sobre nossos dados pessoais.

Foi criada a frase “Dados são o novo petróleo” que nos inspira a pensar o quanto são importantes, mas mesmo assim por vezes os transferimos de forma tão acessível a órgãos e pessoas. Além disso, hoje passamos uma parte considerável de nossas vidas dedicado às redes sociais, redes essas que por



vezes nos mostram a quantidade de dados que conseguimos reter apenas com alguns cliques dos usuários, nos fazendo notar o quanto passamos nossas informações adiante sem nem nos darmos conta. O que nos faz questionar se a privacidade ainda é algo que temos plenamente.

Outra questão é referente ao acesso a sites, principalmente os que possuem os termos de uso, se fosse realizada uma pesquisa o resultado seria certo: a maioria das pessoas apenas concorda sem ao menos ler do que se trata.

Situações como essas nos fazem ter a certeza de que precisamos da LGPD não apenas no âmbito organizacional, que é onde ela mais se aplica, mas seu conhecimento favorecerá também partes de nossa vida pessoal. Sua adequação é fundamental para todos, principalmente se levarmos em consideração que o Brasil é o primeiro na lista em maior possibilidade de violação de dados, além de ser o país que mais demora a perceber caso tenha sofrido violação de dados.

Embora tenham surgido outras leis anteriores a LGPD com uma temática parecida, ela tem o diferencial de flexibilidade por se adaptar a outras situações, sua extensão, porém, pode ser que faça com que se leve mais tempo a ser implantada na organização, o que mesmo que se torne trabalhoso, é de suma importância, pois resulta também em uma transparência maior para o cidadão.

Sua aplicação está descrita no artigo 3º da Lei geral de proteção de dados onde é especificado que ela se aplica a qualquer operação de tratamento seja por pessoa física ou jurídica e que tenha os elementos como: a operação de tratamento seja em território nacional e que tenha por objetivo a oferta de serviços. Essa aplicação não se refere apenas ao meio digital, mas sim também a formulários e cadernetas por exemplo. Para sua aplicação, é necessário que reconheçamos algumas bases para compreender a Lei que se aplica apenas a pessoas vivas e deve estar presente em todos os suportes que contenham informações a respeito de dados pessoais. E aí entra o contexto de dados informativos que identificam uma pessoa ou um conjunto de elementos. Para essa identificação é necessário levar em consideração alguns critérios, dentre eles, está o contextual, onde se deve analisar um caso concreto, ou



seja, levando em consideração uma situação como um todo. O segundo critério é o seqüencial, que só seria considerado dado pessoal o que gerasse efeito jurídico para a pessoa.

Entre as bases para a compreensão da LGPD estão os dados sensíveis, onde se é destacado e levado em consideração categorias especiais sobre uma pessoa, podendo ser sua origem racial, opiniões políticas, crenças filosóficas, dentre outras. Por colocar em risco alguns direitos dos cidadãos o tratamento desses dados, segundo o artigo 11, só pode ocorrer quando o titular consentir de forma específica e destacada.

Além de dados pessoais e sensíveis, ainda temos os dados Anonimizados, que fazem uso de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento do caso, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação direta ou indireta de um indivíduo. Temos ainda a Pseudonimização, que diz respeito a um dado perder a possibilidade de associação direta ou indireta, senão pelo uso de informação adicional mantida pelo controlador em um ambiente seguro.

No que diz respeito ainda ao compartilhamento de dados, entra o princípio da necessidade, onde deve ser pedido apenas o que for realmente necessário. O artigo 6º explica sobre essas atividades de tratamento, onde deverá prevalecer a boa-fé, além disso, a finalidade deve ser de realização do tratamento para propósitos legítimos e informados ao titular. Deve entrar ainda a adequação onde deve haver a compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular. Faz-se necessário ainda o princípio da necessidade, do livre acesso, da qualidade de dados, da transparência, da segurança, da prevenção, da não discriminação e por fim a responsabilização e prestação de contas.

Há ainda princípios definidos que norteiam a LGPD como um todo, são eles: finalidade, onde se deve coletar apenas dados pessoais para fins legítimos. Adequação, disponibilização sobre a coleta e uso de dados para o usuário. Necessidade, mantimento apenas dos dados essenciais. Livre acesso, apresentação ao usuário de como os dados são processados. Precisão, onde os dados devem ser atualizados sempre que necessário. Transparência, pois o



usuário deve ser informado sobre riscos e direitos. Segurança, tomadas de medidas técnicas e administrativas para proteger os dados. Prevenção, para evitar danos aos titulares. Não discriminação, os dados não devem ser usados para fins ilícitos ou abusivos. E responsabilidade, que é a adoção de todos os princípios dentro da empresa.

Alem dos princípios, há também atores principais para o bom funcionamento. Tem-se inicio com o titular (pessoa natural). Seguido pelo encarregado (pessoa natural inequivocamente investida nessa função DPO, o encarregado faz a intermediação entre o titular e os agentes de tratamento, mas também entre agentes e ANPD). Há ainda o controlador (pessoa natural ou jurídica de direito publico ou privado a quem competem às decisões referentes ao tratamento de dados sociais e que pode também designar um operador). Já o operador é a pessoa natural ou jurídica que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador. Ambos são agentes de tratamento. E por fim, se tem a ANPD que fica responsável por regular o setor de tratamento de dados pessoais. Pode agir em proteção aos princípios e fundamentos da Lei Geral de Proteção de Dados. Fazendo um breve resumo sobre a função de DPO citada acima, seria esse o encarregado pelo tratamento de dados pessoais, podendo ele ser uma pessoa física ou jurídica. Dentre suas funções está: analisar reclamações, prestar esclarecimento e adotar providencias e orientar os demais profissionais a respeito das praticas a serem tomadas com a proteção de dados.

Já para os titulares de dados, a LGPD criou diversos direitos, podendo-se citar o direito de solicitar a confirmação de existência de tratamento e acesso aos seus dados pessoais através de informações claras; direito de obter a qualquer momento informações sobre seus dados coletados obtidos mediante consentimento, correção de dados incompletos ou desatualizados, anonimização, além da eliminação dos dados pessoais.

Mas para que tais fatos ocorram é preciso ter clareza de que tratar dados pessoais se refere à coleta, produção, recepção, acesso, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, comunicação e avaliação dentre outros processos.



Dentro da LGPD estão suas bases legais que autorizam o tratamento dos dados pessoais e a partir do momento que a lei entrar em vigor, empresas que não a possuírem estarão fora da legalidade. E incluso nas bases legais estão os interesses legítimos, que é o requisito mais flexível e que se adéqua a um maior número de situações, é, porém o mais complexo, resultando em um maior número de obrigações. É um bom lembrete também o fato de que sem o consentimento do titular é vedado o recolhimento de dados para atender interesses legítimos, para pesquisas e para compartilhamento.

Os incidentes de segurança relevantes devem ser retratados a Autoridade Nacional de Proteção de Dados Pessoais (ANPD) e devem mencionar no mínimo fatores como a natureza dos dados pessoais afetados, informações dos titulares envolvidos, medidas de segurança e riscos relacionados ao incidente.

Com o maior conhecimento da LGPD as instituições públicas podem começar a se adequar a nova lei e para isso incluir estratégias, habilidades, pessoas, processos e ferramentas que as entidades precisam se adequar a fim de ganhar a confiança não apenas de clientes, mas também de seus servidores.

Um bom começo seria consolidar um comitê gestor, grupo esse que seria responsável por se adequar e se capacitar para fazerem a avaliação e consolidarem mecanismos de proteção de dados. Um segundo passo seria o plano de ações. O terceiro seria regularizar a documentação e controles e o quarto realizar o monitoramento

Outra possibilidade a ser pensada são os incidentes que podem vir a ocorrer. O primeiro passo seria avaliar o ocorrido, a natureza e a categoria. Os próximos passos seriam a comunicação ao encarregado e ao controlador. Em caso de risco ou danos a próxima comunicação deveria ser a ANPD. E por fim, é recomendável fazer uma documentação com avaliação interna a respeito do incidente, as medidas tomadas e a análise de risco. O prazo para a comunicação é de até dois dias úteis.



Finalizado o curso de LGPD, nos dias 10 (quarta-feira) e 11 (quinta-feira) de agosto nos dedicamos ao curso de Práticas de Gestão em Ouvidorias na Era da Informação.

O curso se iniciou com um dado preocupante, apenas 3% dos serviços públicos com participação federal funcionam bem. Outros 58% não possuem condições mínimas de qualidade e 39% estão em estágio intermediário. Ou seja, há um longo caminho a ser percorrido para se oferecer um serviço público de qualidade. Outro dado também preocupa, o Brasil é o 2º país mais insatisfeito com o serviço público. Cabe a ouvidoria ser ponte entre o serviço público e os cidadãos e assim mudar esses dados.

O ouvidor deve ser psicólogo e entender o que há por trás das reclamações, fazendo assim, a construção de um relacionamento baseado em confiança.

Foi-se explicado o conceito de ouvidoria ativa, que informa que cerca de 98% dos brasileiros não sugerem nada espontaneamente. Para acabar com essa limitação, surgiu a ouvidoria ativa, na qual o ouvidor deixa de ter uma atitude exclusivamente reativa e passa a atuar de forma proativa com os cidadãos.

A ouvidoria deve usar os registros para subsidiar os gestores no aprimoramento dos processos da Administração Pública e propor o aperfeiçoamento na prestação de serviços públicos. E vale lembrar que a função da ouvidoria não é de apuração, mas sim de fazer uma análise preliminar.

Ainda no termo Ouvidoria Ativa, ela é resolutiva porque busca a solução de problemas trazidos pelos usuários e identifica falhas. É pedagógica porque desempenha importante processo educativo ao esclarecer aos usuários sobre seus direitos. E é ainda propositiva porque identificam todas as manifestações que recebem como matéria-prima para elaboração de informações.

Mas as ouvidorias têm um triplo desafio, o primeiro é ser avaliado pelo cidadão, ou seja, como conduzir o tratamento operacional de manifestações, dentre isso esta uma dificuldade maior, a de negar e ainda assim conseguir uma boa avaliação. O segundo desafio é o relacionamento interno, com os colegas que muitas vezes consideram o repasse de demandas externas como acréscimo de



demanda. E o terceiro é a garantia de anonimato e preservação de identidade de denunciante, essa terceira parte tem um relacionamento direto com a LGPD.

Referente às bases legais, a lei disciplinara as formas de participação do usuário na administração pública direta ou indireta, regulando assim as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento; acesso dos usuários a registros administrativos e a informação sobre atos do governo; a disciplina da representação (denúncia) contra o exercício negligente ou abusivo do cargo, emprego ou função na administração pública.

A Lei nº 10844/2018 dispõe a criação de ouvidoria em órgãos públicos municipais, estaduais e federais. Vale para órgãos executivo, legislativo e judiciário.

As ouvidorias terão como atribuições: promover a participação do usuário na administração pública, acompanhar e propor aperfeiçoamento na prestação de serviços, auxiliarem na prevenção de atos incompatíveis com a LGPD, receberem, encaminhar e defender as manifestações dos usuários e ser agente de conciliação entre o usuário e o órgão. Além disso, o artigo 6º coloca como direito básico dos cidadãos a participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços. O artigo 23 esclarece que os órgãos abrangidos por esta lei deverão avaliar os serviços prestados com aspectos como satisfação do usuário, qualidade de atendimento e a quantidade de manifestações. Os 4 pontos fundamentais da Lei 13.460/2017 são Direitos dos usuários (Art. 5º e 6º), mecanismos de tutela de Direitos (Ouvidorias – art. 13), transparência de serviços (Carta de Serviços ao Usuário – art. 7º) e mecanismos de participação no processo de avaliação de serviços (conselhos de usuários) – art. 18 a 23.

Outras regulamentações devem constar, dentre elas está uma das mais importantes principalmente para passar transparência aos cidadãos, que é a carta de serviços, o artigo 7º da LGPD é o que se refere a este assunto. Dentro da regulamentação deve haver as competências da ouvidoria, a forma de escolha do ouvidor, as atribuições, a estrutura da ouvidoria, sua vinculação e



esclarecimento dos canais de atendimento que serão usados e os prazos que serão aplicados.

As manifestações de ouvidorias podem ser classificadas em notícia de irregularidade, reclamação, sugestão, elogio, solicitação e é possível ainda complementar manifestações anteriores. As denúncias anônimas se configuram como notícia de irregularidade e não é obrigatória a identificação para se fazer uma reclamação, porém o cidadão não conseguirá acompanhar o andamento de sua denúncia. A ouvidoria tem ainda o dever de garantir o sigilo sempre que os cidadãos solicitarem.

O público alvo da ouvidoria é o público interno que são os servidores e empregados da organização. E o público externo são as pessoas que utilizam os serviços prestados pelo órgão. Há também os prazos para se responder a uma manifestação, sendo para a ouvidoria o prazo de 30 dias prorrogáveis por mais 30. E para os gestores o prazo é de 20 dias prorrogáveis uma única vez por mais 20 dias.

Aprendemos a importância da linguagem cidadã e que ela deve ser clara, acessível, de fácil compreensão e evitar jargões e termos técnicos. A ouvidoria tem ainda a possibilidade de ferramentas tecnológicas, dentre elas, o Painel Resolveu, ferramenta que reúne informações sobre as manifestações e permite compará-las de forma rápida e dinâmica.

Uma das funções da Ouvidoria é passar confiança e para isso há também a LAI (Lei de Acesso a Informação), que ajuda a assegurar os direitos dos cidadãos. O órgão quando receber um pedido de acesso a informação deve o conceder imediatamente, mas se não for possível devera disponibilizar no prazo de 20 dias prorrogáveis por mais 10. Podendo solicitar informações qualquer pessoa interessada que contenha identificação do requerente e a especificação da informação.

Faz-se necessário dentro da organização ainda uma carta de serviços ao usuário, que se baseia em uma abordagem centrada no cidadão e na qualidade de serviços a serem oferecidos. Nesta carta deve constar uma linguagem cidadã, de fácil entendimento e com estrutura organizada, deve



também detalhar os compromissos com o público e deve constar a equipe de trabalho. No artigo 7º encontram-se ainda os critérios que devem constar na carta, dentre eles: requisitos, documentos e informações necessárias para acessar o serviço, principais etapas para processamento de serviço, previsão de prazo máximo para a prestação dos serviços e a forma que são prestados e ainda o local que o usuário pode fazer uso dos serviços. Para que fique organizada a elaboração da carta de serviços pode seguir algumas etapas como a constituição de uma equipe de trabalho, elaboração de plano de trabalho, identificação dos serviços oferecidos pela organização, aprovação da carta, divulgação e monitoramento dos compromissos esclarecidos na carta.

Já o atendimento da Ouvidoria é uma das coisas a ser levada em consideração devido sua alta importância. O nome do cliente deve ser mencionado quando ele o revelar e deve-se ser pedido com clareza e gentileza quando for para o cliente esperar pelo próximo processo, além disso, o cliente deve sempre ser posicionado para onde será seu encaminhamento. Embora pareça simples, um bom atendimento, com uma boa entonação e clareza fará diferença na hora de criar um relacionamento com aqueles que confiarem suas solicitações, pedidos, elogios ou reclamações a ouvidoria.



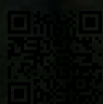
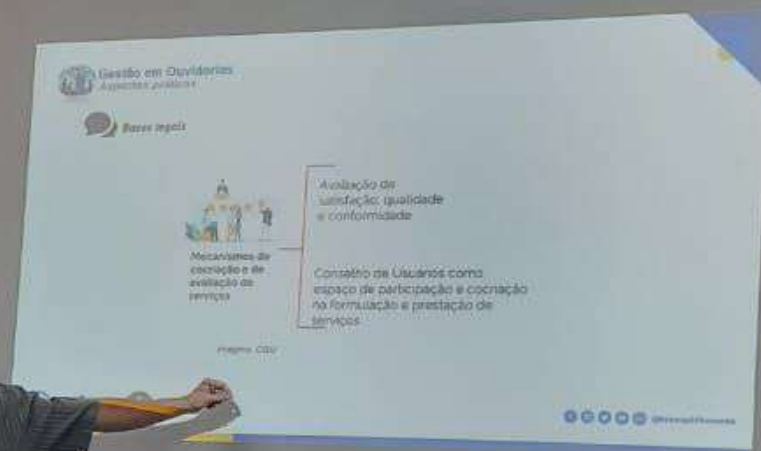














Processo: 872/2022 - RELD 50/2022

Fase Atual: ANDAMENTO PROCESSUAL (MEMBRO)

Ação Realizada: Prosseguir para o membro do setor

Próxima Fase: ANDAMENTO PROCESSUAL (MEMBRO)

De: Departamento Financeiro e Contábil

Para: Gabinete da Presidência

Encaminho prestação de contas de diárias recebidas para aprovação e homologação desta Presidência.

Marechal Floriano-ES, 17 de agosto de 2022.

Diana Borlot Uhl
Técnico Legislativo - Mat. 5

Tramitado por, Diana Borlot Uhl, Mat. 5



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço autenticidade utilizando o identificador 31003600350031003A005400

Assinado eletronicamente por **Diana Borlot Uhl** em 17/08/2022 08:37

Checksum: **B60047970018061D660F41CD3BBF018FB15F2227DBED450DE600E91E61B72471**





Processo: 872/2022 - RELD 50/2022

Fase Atual: ANDAMENTO PROCESSUAL (MEMBRO)

Ação Realizada: Prosseguir para o membro do setor

Próxima Fase: ANDAMENTO PROCESSUAL (MEMBRO)

De: Gabinete da Presidência

Para: Departamento Financeiro e Contábil

Aprovado o relatório!

Marechal Floriano-ES, 24 de agosto de 2022.

Ver. Cezar Tadeu Ronchi Junior
Presidente da Câmara Municipal - Mat. 80

Tramitado por, Ver. Cezar Tadeu Ronchi Junior, Mat. 80



PROTOCOLO DE ASSINATURA(S)

O documento acima foi assinado eletronicamente e pode ser acessado no endereço autenticidade utilizando o identificador 31003700300034003A005400

Assinado eletronicamente por **Ver. Cezar Tadeu Ronchi Junior** em **24/08/2022 21:15**

Checksum: **517F8B29AFB626E1BB8CF3CAC270EA0EF5A2E33BD4C155CF68D4F0A28AC56F75**

