

V - disponibilizar canal para cidadãos demandarem novas bases de dados;

VI - disponibilizar canal para relatar problemas nas bases de dados, no Portal de Dados Abertos e/ou no Portal da Transparência.

Art. 14. Compete à Assessoria de Comunicação, dentre outros:

I - administrar contas ativas nas redes sociais digitais, com ao menos 48 postagens por ano;

II - fazer divulgação em canais de mensageiros instantâneos;

III - disponibilizar canal para cidadãos tirarem dúvidas diretamente com o mandatário.

Art. 15. Compete à Ouvidoria, dentre outros:

I - publicar relatórios estatísticos atualizados dos atendimentos com periodicidade trimestral;

II - publicar o Plano de Trabalho anual do Agente da Ouvidoria;

III - publicar o Plano de Trabalho anual do Agente da Transparência;

IV - publicar relatório anual da ouvidoria.

Art. 16. O uso indevido das informações obtidas nos termos desta Resolução sujeitará o responsável às consequências previstas em lei.

Art. 17. As responsabilidades dos membros e servidores do Poder Judiciário e serviços auxiliares pelas infrações descritas no Capítulo V da Lei de Acesso à Informação e na Lei no 13.709/2018 serão devidamente apuradas de acordo com os procedimentos administrativos regulamentados pelas leis aplicáveis.

Art. 18. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

MARIA STELA ADJAFRE PINHEIRO

Presidente/JUCERR

Dec. 264 - P, 02 de março de 2023

RESOLUÇÃO/JUCERR/PRESI Nº 004, DE 21 DE JULHO DE 2023.

DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO ÂMBITO DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA - JUCERR.

A PRESIDENTE DA JUNTA COMERCIAL DO ESTADO DE RORAIMA, no uso de suas atribuições legais;

CONSIDERANDO o disposto no art. 22, III, da Lei Complementar nº 164/2010;

CONSIDERANDO o disposto no inciso XXXIII do art. 5º; no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal, bem como na Lei 12.527, de 18 de novembro de 2011;

CONSIDERANDO a necessidade de adequação do estado de Roraima aos critérios constantes na metodologia de avaliação do Índice de Transparência e Governança Pública - ITGP;

CONSIDERANDO a existência de diversos diplomas legais em vigor já dispõem sobre aspectos relevantes da proteção de dados, destacando-se a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.547/2011) e o respectivo Decreto que a regulamentou 20.477-E de 16 de fevereiro de 2016, Marco Civil da Internet (Lei 12.965/2014), mas especialmente a nova Lei de Geral de Proteção de Dados – LGPD (Lei 13.709/18);

CONSIDERANDO a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e o Decreto nº 10.153, de 3 de dezembro de 2019, que regulamenta seus arts. 9º e 10;

RESOLVE editar a seguinte Resolução:

Art. 1º. Esta Resolução estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Junta Comercial do Estado de Roraima.

§ 1º A aplicação desta Resolução não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas relacionadas ao Registro Mercantil; e

II - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

Art. 2º. Para os fins desta Resolução, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VI - elemento de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

VII - pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

VIII - denunciante: qualquer pessoa, física ou jurídica, que apresente:

a) a denúncia a que se refere o inciso V do **caput** do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017; ou

b) o relato com informações ou irregularidades a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018;

IX - habilitação: procedimento de análise prévia por meio do qual a unidade de ouvidoria verifica a existência de requisitos mínimos de autoria, materialidade e relevância para a apuração da denúncia e o seu encaminhamento à unidade de apuração; e

X - unidade de apuração: unidade administrativa ou autoridade com competência para realizar a análise dos fatos relatados em denúncia..

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º. Os serviços públicos prestados pela Junta Comercial do Estado de Roraima e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Art. 4º. O usuário de serviços da Junta Comercial do Estado de Roraima tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os servidores observar as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância do código de ética ou de conduta da Junta Comercial do Estado de Roraima;
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º. São direitos básicos do usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento da Junta Comercial do Estado de Roraima;
- b) serviços prestados pela Junta Comercial do Estado de Roraima, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor dos preços públicos cobrados pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;
- VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

Art. 6º. São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Resolução.

Art. 7º. A Junta Comercial do Estado de Roraima divulgará Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º. Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico da Junta Comercial do Estado de Roraima.

Art. 7º. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 8º. A manifestação será dirigida à Ouvidoria da Junta Comercial do Estado de Roraima e conterà a identificação do requerente.

§ 1º. A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º. A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º. No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º. A Ouvidoria deverá colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 9º. Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante a Junta Comercial do Estado de Roraima, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

§ 1º. Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim.

§ 2º. O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei.

Art. 10. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 11. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

Art. 12. A Ouvidoria terá como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Resolução;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Resolução;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante a Junta Comercial do Estado de Roraima; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 13. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços da Junta Comercial do Estado de Roraima; e

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços.

Art. 14. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 13 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à Presidência; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 15. A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes da Junta Comercial do Estado de Roraima, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 16. A Junta Comercial do Estado de Roraima deverá avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita a cada atendimento, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio da Junta Comercial do Estado de Roraima, incluindo o **ranking** dos serviços com maior incidência de reclamação dos usuários, pelo menos uma vez por ano, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 17. A fim de salvaguardar de proteção à identidade do denunciante de ilícito ou de irregularidade praticados contra a Junta Comercial do Estado de Roraima, estabelece-se que:

I - A denúncia será dirigida à Ouvidoria da Junta Comercial do Estado de Roraima;

II - A Junta Comercial do Estado de Roraima adotará medidas que assegurem o recebimento de denúncia exclusivamente por meio da Ouvidoria;

III - Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos do disposto nesta Resolução, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou;

IV - Os agentes públicos que não desempenhem funções na Ouvidoria e recebam denúncia de irregularidades praticadas contra a Junta Comercial do Estado de Roraima deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.

Parágrafo único. A Ouvidoria garantirá ao denunciante a possibilidade de:

I - formular a denúncia por qualquer meio existente, inclusive oralmente, hipótese na qual será reduzida a termo;

II - ter acesso livre e gratuito aos meios e aos canais oficiais de recebimento de denúncia, vedada a cobrança de taxas ou de emolumentos; e

III - conhecer os trâmites para fazer uma denúncia, nos termos do disposto na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 18. O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia.

§ 1º. A restrição de acesso aos elementos de identificação do denunciante será mantida pela Ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia pelo prazo de cem anos.

§ 2º. A preservação dos elementos de identificação referidos no **caput** será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 3º. A Ouvidoria que faz tratamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante por meio de sistemas informatizados terá controle de acesso que registre os nomes dos agentes públicos que acessem as denúncias e as respectivas datas de acesso à denúncia.

§ 4º. A Ouvidoria providenciará a sua pseudonimização para o posterior envio às unidades de apuração competentes, observado o disposto no § 2º.

Art. 19. Compete à Ouvidoria a realização dos procedimentos de análise prévia da denúncia, observados os prazos e os procedimentos previstos nesta Resolução.

Art. 20. O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre unidades da Ouvidoria Geral do Poder Executivo estadual será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela unidade de ouvidoria da Junta Comercial do Estado de Roraima.

Parágrafo único. Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no **caput**, a Ouvidoria somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

Art. 21. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

MARIA STELA ADJAFRE PINHEIRO

Presidente/JUCERR

Dec. 264-P, 02 de março de 2023

MINISTÉRIO PÚBLICO DE CONTAS DO ESTADO DE RORAIMA

COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO-CPL/MPC-RR

ERRATA DA PUBLICAÇÃO DE INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO Nº 14/2023

A presente ERRATA é ora levado a efeito, para retificar parcialmente a publicação nº 4480/2023, datada de 13/07/2023, referente ao Processo Administrativo nº 000000354-9.10/2023, relativo a INEXIGIBILIDADE DE LICITAÇÃO 14/2023.

A COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO torna público, para conhecimento e esclarecimento dos interessados, que houve um equívoco na elaboração da certidão de inexigibilidade, no que tange a dotação orçamentária, cabendo as seguintes alterações:

Onde se lê na publicação:

Programa de trabalho	Fonte (Recurso)	Natureza de Despesa
01.032.002.2422.9900	1.500 0101	33.90. 36

Leia-se no processo:

Programa de trabalho	Fonte (Recurso)	Natureza de Despesa
01.032.002.2422.9900	1.500 0101	33.90. 39

Esta situação de Inexigibilidade de licitação deverá ser comunicada, dentro de 03 (três) dias, à autoridade superior, para ratificação e publicação na Imprensa Oficial, no prazo de 05 (cinco) dias, como condição para eficácia dos atos, de conformidade com o caput do art. 26 da mesma Lei.

Boa Vista, RR, 11 de julho de 2023.

Hugo Marcelo Bonfim de Souza

Presidente da CPL/MPCRR

Em atendimento ao disposto no art. 25, *caput*, da Lei 8.666/93, ratifico a presente Inexigibilidade de Licitação, para que prossiga nos termos e prazos pertinentes.

Boa Vista, RR, 11 de julho de 2023.

Hilza Maria da Fonseca

Diretora-Geral MPC/RR

Extrato do Primeiro Termo Aditivo ao Contrato nº 014/2022

Processo Administrativo nº 055/2022

Firmado em: 28/06/2023

Vigência do Contrato: 08/07/2023 a 08/07/2024

Contratada: PORTO SEGURO COMPANHIA DE SEGUROS GERAIS

CNPJ: 61.198.164/0001-60

O valor total é de R\$ 2.247,24 (Dois mil, Duzentos e Quarenta e Sete Reais e Vinte e Quatro Centavos)

Objeto: Contratação de serviços de seguro veicular, a fim de dar cobertura a 02 (dois) veículos Ford Ranger deste Parquet de Contas, adquiridos por meio dos Processo nº 044/2021 e 106/2021.

Projeto de Atividade: 01.032.002.2422.9900

Fonte: 0101