



Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Poconé

Praça da Matriz, 344 Fone: 3345-2725 Cep. 78.175-000 Poconé-MT.
CNPJ nº 36.910.461/0001-49 e-mail: camarapoconemt@gmail.com

RESOLUÇÃO Nº 360 DE 12 DE ABRIL DE 2022.

**DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO, A ESTRUTURA
E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA
CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ - MT, NAS
CONDIÇÕES QUE ESPECIFICA, E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**FAÇO SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU
E EU, VEREADOR MÁRCIO FERNANDES NUNES PEREIRA, PRESIDENTE,
PROMULGO A SEGUINTE RESOLUÇÃO:**

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Poconé - MT, vinculada à Secretaria de Administração, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º - A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018.

Art. 2º A Ouvidoria é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Poconé - MT.

Art. 3º - No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I – autonomia no exercício de suas atribuições;
- II – foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III – ação pró ativa para o aprimoramento da transparência;
- IV – máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos;
- V - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa do usuário;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, perante a Câmara Municipal;



Estado de Mato Grosso

Câmara Municipal de Poconé

Praça da Matriz, 344 Fone: 3345-2725 Cep. 78.175-000 Poconé-MT.
CNPJ nº 36.910.461/0001-49 e-mail: camarapoconemt@gmail.com

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes.

Art. 4º Compete à Ouvidoria, no exercício de suas atribuições institucionais:

I – receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinente às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

II - disponibilizar as informações de interesse público;

III - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IV - identificar problemas no atendimento ao usuário;

V – receber, dar tratamento, processar nos termos de regulamento:

a) as manifestações de usuários de serviços públicos a que se referem as Leis Federais nºs 12.527, de 18 de novembro de 2011; 13.460, de 2017;

b) aos relatos de informações a que se referem o art. 4º - A da Lei nº 13.608, de 2018; e

c) as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018.

VI - registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;



Estado de Mato Grosso

Câmara Municipal de Poconé

Praça da Matriz, 344 Fone: 3345-2725 Cep. 78.175-000 Poconé-MT.
CNPJ nº 36.910.461/0001-49 e-mail: camarapoconemt@gmail.com

VII - atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;

VIII - promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;

IX - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

X - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

XI - informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;

XII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XIII - auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

XIV - auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

XV - acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;

XVI - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas.

§ 1º- A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 2º- Após a resposta conclusiva, será encaminhada ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço, conforme o anexo I da presente Resolução Legislativa.

§ 3º- Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

§ 4º- É responsabilidade da Ouvidoria:

I - elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;



Estado de Mato Grosso

Câmara Municipal de Poconé

Praça da Matriz, 344 Fone: 3345-2725 Cep. 78.175-000 Poconé-MT.
CNPJ nº 36.910.461/0001-49 e-mail: camarapoconemt@gmail.com

II – realizar a avaliação continuada dos serviços públicos da Câmara Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios, e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 5º- A Ouvidoria será composta por servidor designado para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal.

§ 1º- O servidor designado na forma do caput deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria.

§ 2º- Não poderá ser escolhido para exercer as atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha sido nos últimos cinco anos:

I - responsabilizado por atos julgados irregulares, pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II - punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III - condenado em processo criminal:

- a) por crime contra o Patrimônio;
- b) por crime contra a Administração Pública;
- c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional;
- d) por prática de ato de improbidade administrativa.

§ 3º- O servidor integrante da Ouvidoria que vier a ter, contra si, a aplicabilidade de qualquer das penalidades previstas no § 3º ficará automaticamente destituído da função.

Art. 6º- Ouvidor, no exercício de suas funções, poderá:

I – requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II – solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Câmara Municipal.



Estado de Mato Grosso

Câmara Municipal de Poconé

Praça da Matriz, 344 Fone: 3345-2725 Cep. 78.175-000 Poconé-MT.
CNPJ nº 36.910.461/0001-49 e-mail: camarapoconemt@gmail.com

§1º- Os órgãos internos da Câmara Municipal terão prazo de até 20 (vinte) dias úteis para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor, prazo este que poderá ser prorrogado, por igual período, em razão da complexidade do assunto.

§2º- O não cumprimento do prazo previsto no § 1º deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 7º- São atribuições exclusivas do Ouvidor:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar relatório trimestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

X - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

XI - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;

XII - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.



Estado de Mato Grosso

Câmara Municipal de Poconé

Praça da Matriz, 344 Fone: 3345-2725 Cep. 78.175-000 Poconé-MT.
CNPJ nº 36.910.461/0001-49 e-mail: camarapoconemt@gmail.com

Parágrafo único- Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após do exercício da sua função.

Art. 8º- A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal, na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - serviço de atendimento pessoal;

III - recebimento de manifestações, por meio de correio ou outro meio identificado para esse fim.

§ 1º- A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

§ 2º- A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.

§ 7º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

§ 8º É assegurado ao cidadão à complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

§ 9º A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente,



Estado de Mato Grosso

Câmara Municipal de Poconé

Praça da Matriz, 344 Fone: 3345-2725 Cep. 78.175-000 Poconé-MT.
CNPJ nº 36.910.461/0001-49 e-mail: camarapoconemt@gmail.com

pela Ouvidoria Parlamentar, para encaminhamento à Presidência e respectiva divulgação, até o dia 15 de dezembro do ano subsequente.

Art. 10 A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

Parágrafo único- Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor deverá arquivá-la, justificando brevemente sua decisão.

Art. 11 A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima, assegurada pela Presidência da Câmara Municipal:

I – espaço físico para atendimento presencial que permita descrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II – sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se referem dispositivos desta Resolução, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permita a pseudominização ou anonimização das demandas recebidas.

III – número de telefone e caixa de e-mail institucional e permanente com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Câmara Municipal, em local de fácil acesso.

§ 2º a ouvidoria se necessário contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta Resolução.

§ 3º permita-se a ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidoria que forneça esse serviço,



Estado de Mato Grosso

Câmara Municipal de Poconé

Praça da Matriz, 344 Fone: 3345-2725 Cep. 78.175-000 Poconé-MT.
CNPJ nº 36.910.461/0001-49 e-mail: camarapoconemt@gmail.com

desde que obedecidos critérios técnicos que garanta a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 12 A Mesa da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução Legislativa, por meio de Resolução da Mesa Diretora, com base no Regimento Interno da Casa.

Art. 13 Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução Legislativa, serão observadas:

- I – a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- II – a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- III – a Lei Federal nº 13.608, de 10 de janeiro de 2021;
- IV – a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- V – Regimento Interno da Câmara Municipal de Poconé.

Art. 14- Fica revogado a Resolução nº 314 de 02 de dezembro de 2013.

Art. 15 - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos a partir de 05 de abril de 2022.

Câmara Municipal de Poconé/MT., 12 de abril de 2022.

Vereador Márcio Fernandes Nunes Pereira
Presidente

Vereadora Jossielma Alves da Silva
1ª Secretária