



## **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 N° 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](mailto: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 esperia 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](mailto: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  
1<sup>a</sup> Secretária