



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CONQUISTA D' OESTE

RESOLUÇÃO N.º 003, DE 04 MAIO DE 2022

“Regulamenta, no âmbito da Câmara Municipal de Conquista D' Oeste, a aplicação da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, define a organização e o funcionamento da Ouvidoria Legislativa, e dá outras providências”

A MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE CONQUISTA D' OESTE, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais, faz saber que o Plenário aprovou e ela promulga a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1.º Esta Resolução regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito da Câmara Municipal de Conquista D' Oeste, de que trata a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, a organização e o funcionamento do serviço de Ouvidoria Legislativa.

Art. 2.º Para os fins desta Resolução, além do disposto no art. 2.º da Lei Federal n.º 13.460, de 2017, considera-se:

I – canal de atendimento: local de atendimento presencial, site oficial, mídias sociais oficiais, telefones, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

II – solicitação: pedido para adoção de providências por parte da Câmara Municipal de Conquista D' Oeste sobre assuntos relacionados à sua área de competência;

III – reclamação: manifestação de desagrado ou protesto sobre serviço prestado; ação ou omissão da administração, de agente político ou de servidor da Casa Legislativa;

IV – denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação da Câmara Municipal;

V – elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

VI – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;

VII – certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CONQUISTA D' OESTE

Art. 3.º A Câmara Municipal de Conquista D' Oeste disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão utilizar processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do usuário.

CAPÍTULO II
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4.º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará os serviços oferecidos pelo Poder Legislativo, nos termos do art. 7.º da Lei Federal n.º 13.460, de 2017, e será elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 5.º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

- I – os serviços efetivamente disponibilizados ao usuário;
- II – os requisitos e documentos que deverão ser apresentados para acessar o serviço pretendido, quando necessários;
- III – o prazo máximo para a prestação do serviço;
- IV – os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- V – os procedimentos para receber e responder as manifestações do usuário;
- VI – os mecanismos de consulta que poderão ser utilizados pelo usuário para acompanhar o andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;
- VII – o endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pela Câmara Municipal de Conquista D' Oeste;

Art. 6.º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal de Conquista D' Oeste, para consulta e impressão.

Art. 7.º Independente da revisão anual, a atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser solicitada pelo setor responsável pela prestação de cada serviço, sempre que houver necessidade de alterar qualquer informação ali contida.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CONQUISTA D' OESTE

CAPÍTULO III
DA OUVIDORIA LEGISLATIVA

SEÇÃO I
DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

Art. 8.º A Ouvidoria Legislativa será exercida pelo Ouvidor Legislativo com a finalidade de cumprir as atribuições definidas pelo art. 13 da Lei Federal n.º 13.460, de 2017 e nesta Resolução.

Art. 9.º A Ouvidoria Legislativa deverá dialogar diretamente com os demais setores e gabinetes da Câmara Municipal de Conquista D' Oeste, e receberá destes o apoio necessário para o atendimento de todas as manifestações, dentro do prazo estabelecido no art. 18 desta Resolução.

Art. 10 O Ouvidor Legislativo será preferencialmente um servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Presidente da Câmara Municipal.

Art. 11 O Ouvidor Legislativo, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 12 São objetivos da Ouvidoria Legislativa:

I – facilitar e incentivar o acesso do usuário aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

II – promover a interlocução efetiva e atuar diretamente na defesa dos direitos do usuário quanto aos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo;

III – acompanhar as atualizações da Carta de Serviços ao Usuário;

IV – auxiliar, no que couber, o Conselho de Usuários;

V – definir, em conjunto com a Mesa Diretora da Câmara, metodologia padrão para aferir o nível de satisfação do usuário;

VI – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

VII – organizar, analisar e divulgar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais, a fim de subsidiar recomendações e propostas de medidas que visem ao aprimoramento da prestação de serviços públicos, bem como para corrigir eventuais falhas;



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CONQUISTA D' OESTE

VIII – propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos ofertados pelo Poder Legislativo.

IX – Elaborar anualmente relatório de gestão.

SEÇÃO II
DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 13 Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 14 A manifestação do usuário será dirigida à Ouvidoria Legislativa e conterá a identificação do requerente.

§ 1.º A identificação de que trata o *caput* deste artigo não conterá exigências que inviabilizem a manifestação.

§ 2.º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que levaram o usuário a apresentar a manifestação.

§ 3.º As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão tratadas como informações e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 4.º A Ouvidoria Legislativa poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento aos setores competentes, sempre que cabível.

§ 5.º A manifestação que constituir comunicação de irregularidade será enviada ao Presidente do Legislativo para que este determine sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 6.º Poderá ainda ser exigida certificação da identidade do usuário quando necessário o acesso à informação pessoal.

Art. 15 Recebida a manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará aos setores responsáveis para que prestem as informações ou adotem providências cabíveis.

Parágrafo único. Os setores responsáveis deverão devolver a manifestação à Ouvidoria com a resposta pertinente no prazo de 20 (vinte dias), contados da data de recebimento do pedido no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 16 Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Legislativa solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta dias), contado da data do recebimento do pedido pelo usuário.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CONQUISTA D' OESTE

§ 1.º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no art. 18 desta Resolução, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 2.º A falta de complementação da informação pelo usuário-requerente no prazo estabelecido no *caput* deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 17 Após recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, a Ouvidoria Legislativa procederá ao seguinte encaminhamento:

I – elogio: será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

II – reclamação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público;

III – sugestão: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida;

IV – solicitação: será encaminhada ao setor ou departamento correspondente à realização da prestação do serviço, quando a solicitação não puder ser resolvida pela própria Ouvidoria Legislativa;

V – denúncia: sendo hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios, será encaminhada à Presidência.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

Art. 18 A manifestação do usuário deverá ser respondida preferentemente por meio eletrônico, no prazo de 30 (trinta dias), contados da data do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 19 É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Parágrafo único. A cobrança de que trata o *caput* deste artigo será dispensada quando o usuário comprovar carência financeira, por meio de documentos oficiais ou declaração própria, apresentados até a retirada ou envio do material.

Art. 20 A Ouvidoria Legislativa e os setores envolvidos na manifestação assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CONQUISTA D' OESTE

públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no *caput* sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

CAPÍTULO IV
DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 21 Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio do Conselho de Usuário.

Parágrafo Único – O conselho de usuários é o órgão consultivo dotados das seguintes atribuições:

- I – acompanhar a prestação dos serviços;
- II – participar na avaliação dos serviços;
- III – propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V – acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor legislativo.

Art. 22 A composição do conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo Único. A escolha dos representantes será feita por ato discricionário do Presidente da Câmara e nomeados por portaria.

Art. 23 A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

CAPÍTULO V
DA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 24 Os serviços prestados pelo Poder Legislativo serão avaliados periodicamente, no mínimo a cada ano, levando em conta os 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;



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CONQUISTA D' OESTE

IV - quantidade de manifestações dos usuários; e

V - medidas adotadas pela Câmara Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º Serão disponibilizados formulários eletrônicos no sítio da Câmara Municipal e físicos no setor de ouvidoria para que os cidadãos possam fazer a avaliação dos serviços prestados pelo órgão;

Parágrafo único. O relatório contendo o resultado da avaliação, os comentários e as providências adotadas pelos setores competentes quanto ao aprimoramento na prestação dos serviços será publicado na página oficial da internet, no mês subsequente ao da conclusão do levantamento.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25 A Mesa Diretoria editará normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se necessário.

Art. 26 As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 27 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Presidência, 04 de maio de 2022

Edson Marcos Rodrigues
Presidente