
**REGULAMENTO DA OUVIDORIA DA CÂMARA
MUNICIPAL DE BARRA DO GARÇAS**

Modificações:
(Resolução 19, de 30/4/2024)

RESOLUÇÃO Nº 029/2023 DE 15 DE AGOSTO DE 2023

Projeto de Resolução n.º 027/2023, de autoria A MESA DA CAMARA MUNICIPAL.

Revoga a Resolução nº 016 de 19 de junho de 2018, e regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT, sob a aplicação da Lei nº 3.381 de 09 de maio de 2013 e Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, bem como os direitos e deveres dos Usuários e dá outras providências.”

A MESA DA CÂMARA MUNICIPAL DE BARRA DO GARÇA, ESTADO DE MATO GROSSO, faz saber que o Plenário aprovou e ela promulga a seguinte Resolução:

A Mesa da Câmara Municipal de Barra do Garças, Estado de Mato Grosso, faz saber que o Plenário aprovou e ela promulga a seguinte Resolução:

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, no Capítulo IV que estabeleceu as atribuições principais das Ouvidorias, sem prejuízo de outros normativos em regulamento específico;

CONSIDERANDO o Projeto “Ouvidoria para Todos” do TCE-MT, que prevê estratégia e ações visando orientar e fiscalizar as unidades jurisdicionadas na adequação às normas vigentes na Lei nº 13.460/2017;

CONSIDERANDO o disposto na Resolução nº. 016 de 19 de junho de 2018, a qual, regulamenta a Lei Municipal nº 3.381 de 09 de maio de 2013, que “Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do município e dá outras providências, no âmbito do Poder Legislativo Municipal;

CONSIDERANDO os termos da Nota Técnica nº. 02/2021 - TCE/MT.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta Resolução regulamenta no âmbito do Poder Legislativo Municipal, a atividade e os procedimentos da Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT, instituída pela Resolução nº 016/2018 de 19 de junho de 2018, em conformidade com os 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 - Para os efeitos desta Resolução considera-se:

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

I - **Ouvidoria:** instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

III – **Serviço Público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública municipal;

IV - **Agente Público:** aquele que, ainda de forma transitória ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

V - **Canal de Atendimento:** praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;

VI – **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto política ou serviços públicos prestados e a conduta dos agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VII - **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VIII - **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratório competentes;

IX - **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

X - **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e

XI – **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da administração pública municipal;

XII - **Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XIII - **Atendimento:** o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

XIV - **Orientação:** instruções ao munícipe de assuntos gerais relacionadas à administração pública municipal dos quais não necessita de abertura de protocolo por meio do *e-sic* e/ou manifestações;

XV - **Manifestação Anônima:** situações em que o cidadão realiza sua manifestação sem se identificar;

XVI - **Reserva de Identidade:** hipótese em que o órgão público a pedido, ou de ofício, deverá encaminhar a manifestação aos órgãos de apuração sem o nome do demandante;

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

XVII – **Pseudonimização:** é o 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;

XVIII - **Órgãos Apuratórios:** unidades técnicas que possuam nas suas atribuições a competência da apuração de denúncia;

XIX - **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;

XX - **Decisão Administrativa:** ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação e solicitação encaminhadas pelos usuários com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

Art. 3º - Fica instituída a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Barra do Garças-MT, vinculada à Mesa Diretora da Câmara Municipal (é permitido – art. 15, Parágrafo único, I c/c art. 17, Lei Federal nº 13.460/2017), com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III a IV da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei Federal nº 13.608 de 10 de janeiro de 2018.

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes Princípios e diretrizes:

I – Autonomia no exercício de suas atribuições;

II – Assiduidade na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

III – Ação proativa para o aprimoramento da transparência;

IV – Máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos; e

V – Elaboração anual de relatório de gestão, contendo a análise de todas as determinações delineadas nos incisos anteriores somado ao apontamento de falhas e sugestões para melhorar ou aprimorar a qualidade na prestação do serviço público.

Art. 4º - A ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar a sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º Os canais de atendimento deverão utilizar os 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 dos usuários.

§ 2º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações.

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

Art. 5º - Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os Princípios de Regularidade, Continuidade, Efetividade, Segurança, Atualidade, Generalidade, Transparência e Cortesia.

Art. 6º - São objetivos da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal:

I - Agilizar e facilitar a tramitação e resposta das manifestações encaminhadas por cidadãos à Ouvidoria do poder Legislativo Municipal, respeitando os prazos estabelecidos nesta Resolução e legislações vigentes que regulamentam o assunto;

II - Contribuir na melhoria, simplificação e qualidade dos serviços públicos;

III - Mediar conflitos entre o cidadão usuário do serviço público e a Administração;

IV - Tratar adequadamente as manifestações encaminhadas por cidadãos à Ouvidoria do Poder Legislativo;

V - Acompanhar e identificar alterações dos serviços oferecidos pela Administração Pública Municipal; e

VI - Atualizar e publicar a carta de serviços.

Art.7º - Integram a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal:

I - como Órgão Central, a Coordenação de Controle Interno, por meio do servidor responsável;

II – como Unidade Setorial, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT.

Art. 8º - As atividades de ouvidoria da unidade setorial do Legislativo Municipal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do Órgão Central, sem prejuízo da subordinação administrativa da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT.

Parágrafo único. A Unidade Setorial da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, na falta de servidor designado para Coordenação de Controle Interno, será subordinada à autoridade máxima Presidente da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT.

CAPÍTULO III
DAS COMPETÊNCIAS, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO
SEÇÃO I

Art. 9º - Compete à Ouvidoria:

I - Receber e dar tratamento a:

- a) Manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei Federal nº 13.460 de 2017;
- b) Relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei Federal nº 13.608 de 2018; e

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

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

II - Adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - Formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - Coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - Analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - Zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - Assessorar o dirigente máximo do Poder Legislativo Municipal, nos temas sob sua competência.

§ 1º - Sempre que outra unidade do Poder Legislativo Municipal receber manifestações, relatos ou petições constantes no disposto no inciso I, esta deverá encaminhar as informações coletadas imediatamente à Ouvidoria, vedada a manutenção de cópias na unidade recebedora.

§ 2º - Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Poder Legislativo Municipal.

Art. 10 - A Ouvidoria deve ainda no exercício de suas competências:

I - Adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

II - Realizar a articulação:

- a) Com instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460 de 2017;
- b) Com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;
- c) Com as demais unidades do Poder Legislativo Municipal para a adequada execução de suas competências;

III - Exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei Federal nº 13.460 de 2017;

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

~~IV – Produzir anualmente, o relatório anual de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460 de 2017, que será encaminhado a autoridade máxima do Poder Legislativo Municipal e disponibilizado integralmente na *internet*; (Revogado pela Resolução nº 019, de 30 de abril de 2024).~~

IV – Elaborar relatório quadrimestral e anual de gestão das atividades da Ouvidoria, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, que será encaminhado à autoridade máxima do Poder Legislativo Municipal e disponibilizado integralmente na internet.

V - Elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de Plano de Trabalho Anual (PTA) a ser aprovado pelo dirigente máximo do Poder Legislativo Municipal e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações; e

VI - Expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e a sua melhoria.

Parágrafo único. O disposto no inciso I deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei Federal nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Art. 11 - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:

I - Quantidade de servidores compatíveis com a demanda de tratamento de manifestações para cumprimento dos prazos legais;

II - Local de fácil acesso para atendimento presencial, no endereço (sede da Câmara Municipal), que disponha de condições que permitam a discrição e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

III - Sistema informatizado para gestão de informações e processos, que permita o registro digital das manifestações, bem como o seu tratamento no âmbito da unidade, acessível por meio do link: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/MT/barradogarcas/Manifestacao/RegistrarManifestacao>;

VI - Número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria, aos quais serão dados transparência no sítio da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT;

§ 1º - Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I - Atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - Resiliência no trato de situações não previstas;

III - Respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV – Cumprimento devido às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando se tratar de assuntos com restrição de acesso.

§ 2º - Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço do formulário eletrônico e telefone devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos, e na página oficial da Câmara Municipal na *internet*, em local de fácil acesso.

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

§ 3º - Salvo por situação fortuita ou motivos de força maior, o funcionamento da Ouvidoria observará o seguinte horário de atendimento telefônico ou presencial:

I - Em dias úteis: das 12h:00min às 18h:00min; e

II – Aos sábados, domingos, feriados e pontos facultativos, as manifestações serão encaminhadas pela Ouvidoria Online (<https://ouvidoria.barradogarcas.mt.gov.br/Manifestacao/>) ou pelo endereço de *e-mail* (ouvidoria@barradogarcas.mt.gov.br).

Art. 12 - A Ouvidoria será chefiada por servidor efetivo com nível superior de formação acadêmica e que detenha os seguintes requisitos:

I - Possuir certificação em ouvidoria concedida por Instituição nacionalmente reconhecida;

II - Não haver sido condenado:

- a) Em procedimento correccional ou ético nos últimos 03 (três) anos;
- b) Pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
- c) Pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar Federal nº 64, de 18 de maio de 1990.

Parágrafo único. O servidor terá o prazo de 12 (doze) meses para se adequar ao requisito a que se refere o inciso I.

Art. 13 - O titular da Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e, para cumprimento desse objetivo poderá:

I - Propor ao dirigente máximo da instituição a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

II - Desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários;

III - Adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por servidor ou setor; e

IV - Propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Art. 14 - A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos servidores que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460, de 2017, e nº 12.527, de 2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus servidores e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

I - Gestão em ouvidoria;

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

- II - Atendimento ao público;
- III - Acesso à informação;
- IV - Privacidade e proteção de dados pessoais;
- V - Tratamento de denúncias; e
- VI - Desenho e avaliação de serviços.

SEÇÃO II
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES E
AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Art. 15 - O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

- I - Recebimento da manifestação;
- II - Registro da manifestação no sistema informatizado ou em sistema a ele integrado;
- III - Triagem;
- IV - Encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;
- V - Análise preliminar da manifestação;
- VI - Solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;
- VII - Trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e
- VIII - Consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário.
- IX - Avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela Instituição.

§ 1º - Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

- I - Pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou para encaminhamento a órgão apuratório competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;
- II - Adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e
- III - Acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§ 2º - A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de até 30 (trinta) trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

§ 3º - Os procedimentos a que se referem o inciso II do § 1º poderão ocorrer após o envio de resposta conclusiva pela Ouvidoria e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes desta Resolução.

Art. 16 - Caso a Ouvidoria receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá:

I - No caso de o órgão competente utilizar o mesmo sistema e base de dados informatizada, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável;

II - No caso de o órgão responsável não utilizar o mesmo sistema e base de dados, indicar ao cidadão os canais de atendimento do órgão competente.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncias observará os artigos 25 e 26 desta norma.

Art. 17 - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, através do sistema informatizado tratado pelo inciso II do art. 11 desta norma.

Parágrafo único. As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no *caput* serão digitalizadas e inseridas no sistema informatizado pela Ouvidoria, sem prejuízo de que a Unidade oriente o cidadão a promover a sua manifestação diretamente na referida plataforma.

Art. 18 - As manifestações verbais serão transcritas e inseridas no sistema a que se refere o *caput*.

§ 1º - Na transcrição de manifestações a que se refere o *caput*, as Unidades observarão as seguintes diretrizes:

I - Registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - Desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatárias diversas.

§ 2º - No ato de registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 19 - Na análise preliminar das manifestações, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria, e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º - Na análise preliminar de denúncias deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos que amparem a sua apuração: autonomia, materialidade e relevância.

§ 2º - A denúncia será considerada habilitada quando existirem os requisitos a que se referem o § 1º.

§ 3º - A denúncia poderá ser encerrada pela ouvidoria:

I - Quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado ao Poder Legislativo Municipal;

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

Art. 20 - Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário a complementação de informações.

§ 1º - As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de 20 (vinte) dias corridos contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 2º - O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 14 desta Resolução, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 3º - A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 21 - A Ouvidoria pode solicitar informações às áreas do Poder Legislativo Municipal responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de até (20) vinte dias corridos, contados do recebimento no Setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Parágrafo único. Constitui conduta ilícita que enseja responsabilidade do agente público o ato de recusar-se a fornecer, retardar deliberadamente ou fornecer de forma incorreta, incompleta ou imprecisa a informação requerida pela Ouvidoria, nos moldes do art. 32 da Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI).

Art. 22 - A Ouvidoria deverá comunicar-se com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - Utilização de termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - Estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, que deixem informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 23 - Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - No caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - No caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - No caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao que foi solicitado;

IV - No caso de sugestão, manifestação do setor competente desta casa legislativa) sobre a possibilidade de sua adoção, com informação sobre o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - No caso de denúncia, encaminhá-las imediatamente às Unidades de Apuração, com cópia do protocolo e, quando houver, o respectivo número que a identifique, ou que trata sobre o seu arquivamento.

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

Art. 24 - A Ouvidoria deverá oferecer mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolatividade apresentada pela instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Art. 25 - A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

§ 1º - A certificação de identidade de que trata o *caput* ocorrerá:

I - Virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II - Presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

§ 2º - Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Art. 26 - A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, § 7º, da Lei Federal nº 13.460 de 2017, e do art. 4º-B, da Lei Federal nº 13.608 de 2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 1º - A proteção de que trata o *caput* estende-se à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, e dados biográficos.

§ 2º - O acesso às informações de que se tratam o *caput* serão restritas aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei Federal nº 12.527 de 2011.

Art. 27 - A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às Unidades de Apuração do Poder Legislativo Municipal.

§ 1º - Considera-se Unidade de Apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.

§ 2º - As Unidades de Apuração do Poder Legislativo Municipal encaminharão à Ouvidoria o resultado final, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º - Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada.

Art. 28 - Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei Federal nº 13.608 de 2018.

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

§ 1º - A proteção à identidade do denunciante se dará pelo prazo de 100 (cem) anos, por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer.

§ 2º - A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

Art. 29 - Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único. A ausência de resposta conclusiva não dispensa a Ouvidoria de registrar o encaminhamento à Unidade de Apuração e dos seus resultados, além de motivar o seu arquivamento no Sistema Institucional de Tratamento de Manifestações.

Art. 30 - Serão tratadas como manifestações de ouvidoria de tipologia 'solicitação' as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos III, IV, VI e IX do art. 18 e art. 20 da Lei Federal nº 13.709 de 2018.

Parágrafo único. As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos I, II, VII e VIII da Lei nº 13.709, de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei Federal nº 12.527 de 2011.

CAPÍTULO IV
DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 31 - Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria assegurará que estejam disponíveis as informações relativas:

I - Ao nome do serviço oferecido;

II - Aos requisitos, formas, locais e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - Às etapas para processamento e mecanismo de consulta das etapas do serviço;

IV - Ao prazo para a prestação do serviço;

VI - À forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VIII - Aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - Ao tempo de espera para o atendimento.

Art. 32 - Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico da Câmara Municipal.

Art. 33 - A Ouvidoria deverá promover a revisão semestral da Carta de Serviços, sendo que as áreas responsáveis (Setores e Departamentos) deverão informar imediatamente as alterações das informações de cada serviço, em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

CAPÍTULO V
DO QUADRO GERAL DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS

Art. 34 - Os órgãos da Administração Direta do Poder Legislativo que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, deverão elaborar, divulgar e atualizar periodicamente o Quadro Geral dos Serviços Públicos Prestados, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º - O Quadro Geral dos Serviços Públicos Prestados tem por objetivo informar o usuário sobre os trabalhos realizados pelo órgão, especificando a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

§ 2º - A atualização prevista no *caput* deste artigo deverá ser realizada, no mínimo anualmente.

CAPÍTULO VI
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

Art. 35 - A avaliação será realizada por meio da pesquisa de satisfação, na frequência mínima de 1 (uma) a cada ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados e abordará os seguintes aspectos:

I - Nível de contentamento 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; e

IV - Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 36 - A Ouvidoria é responsável por analisar indicadores e produzir estatísticas sobre o nível de satisfação do usuário com os serviços públicos municipais, de acordo com as Diretrizes da Lei Federal nº. 13.460/2017.

Parágrafo único. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no *site* oficial/Portal da Transparência, incluindo o *ranking* dos órgãos com maior incidência de reclamação dos usuários, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial, quanto ao cumprimento dos compromissos de padrões e qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO VII
DOS DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 37 São deveres do usuário:

I - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - Apresentar 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 Lei.

CAPÍTULO VIII

DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 38 – Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes Princípios:

- I - Empatia;
- II - Imparcialidade;
- III - Isonomia entre as partes;
- IV - Autonomia da vontade das partes;
- V - Busca do consenso;
- VI - Boa-fé;
- VII - Proporcionalidade entre meios e fins; e
- VIII - Respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Parágrafo único. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos serão executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

Art. 39 - A Ouvidoria poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nas quais sejam importantes a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

- I - As partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;
- II - O objeto do conflito seja um direito indisponível;
- III - A resolução implicar na transigência sobre:
 - a) Aplicação de ato normativo; ou
 - b) Conduta passível de responsabilização de agente público; e

Estado de Mato Grosso
Câmara Municipal de Barra do Garças
Palácio Vereador Dr. Dercy Gomes da Silva

ARQUIVO

IV - Quando decorrente de denúncia.

Art. 40 - Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

I - Assegurar às partes igualdade de tratamento;

II - Assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;

III - Zelar pela rápida solução do conflito;

IV - Aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - Manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e

VI - Adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 41 - A Ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 42 A Mesa Diretora editará normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se julgar necessário.

Art. 43 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Barra do Garças-MT, em 15 de agosto de 2023.

Gabriel Pereira Lopes
(Zé Gota) Vereador-PSDB
Presidente da Câmara Municipal

Jairo Gehm
Vereador-PRTB
1º Secretário