



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ ESTADO DE MATO GROSSO



PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 002, DE 22 DE MAIO DE 2025.

Autoria: Mesa Diretora.

Câmara Municipal de Nova Maringá
Estado de Mato Grosso
"Carlos Manoel Martins Esteves"
APROVADO

Em: 09/06/2025

Presidente

1º Secretário

Dispõe sobre a organização, funcionamento e procedimentos da Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Maringá-MT, conforme lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e dá outras providências.

JORGE VIDAL, PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais, faz saber que o Plenário aprovou e ele promulga o seguinte projeto de resolução:

CAPÍTULO I – OUVIDORIA E MANIFESTAÇÕES

Art. 1º Ficam regulamentados, no âmbito do Poder Legislativo Municipal, os procedimentos para garantir a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, conforme Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma todos os setores e departamentos da Câmara Municipal de Nova Maringá/MT.

§2º A Câmara Municipal de Nova Maringá/MT assegurará ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º A Câmara Municipal de Nova Maringá/MT deverá assegurar ao cidadão o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente,



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ ESTADO DE MATO GROSSO



clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

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 – Reclamação: queixa, protesto ou manifestação de desagrado acerca de serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público considerado ineficiente, não efetivo ou ineficaz;

III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ ESTADO DE MATO GROSSO



concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

X – Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II – DA COMPETÊNCIA

Art. 4º Compete à ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Maringá/MT, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I – Atuar em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, contraditório, publicidade, dentre outros;

II – Manter um sistema informatizado de uso obrigatório, que permita a análise das demandas recebidas e seu encaminhamento aos setores competentes para resolução;

III – Processar as informações obtidas por meio das demandas recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas, a fim de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, especialmente para o cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, conforme o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

IV – Elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, que deverá conter as demandas acolhidas;

V – Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VI – Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ ESTADO DE MATO GROSSO



medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VII – Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com os usuários de serviços públicos, orientando-os sobre o tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos.

VIII – Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras medidas para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e os órgãos e entidades mencionados no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação dos serviços públicos;

IX – Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

X – Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;

XI – Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

XII – Elaborar avaliação de satisfação dos serviços públicos prestados, bem como sugestões para possíveis melhorias;

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

XIV - Acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

XV - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

XVI - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta norma;

XVII - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta norma; e



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ ESTADO DE MATO GROSSO



XVIII - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações dos usuários perante o órgão ou entidade à qual se vinculam.

Art. 5º Em relação à transparência, caberá à Ouvidoria:

I – Disponibilizar, em caráter de gratuito e de forma acessível, a Carta de Serviços ao Usuário;

II – Divulgar relatórios acerca das demandas registradas, os quais deverão constar no sítio oficial da Câmara Municipal;

III – Publicar os meios/formas de contato;

IV – Apresentar os atos normativos que regulamentam seu serviço.

Parágrafo único: É dever da Ouvidoria, no processo de divulgação dos relatórios, reservar a identidade daqueles que registraram suas demandas.

Art. 6º A Função de Ouvidor será exercido mediante nomeação, pelo Presidente da Câmara Municipal, obedecendo os critérios previstos na legislação.

Art. 7º 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 públicos; 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 públicos.



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ ESTADO DE MATO GROSSO



Art. 8º O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 7º 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 autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - Disponibilizado integralmente na internet no sítio oficial, nos moldes do art. 5º, inciso II.

CAPÍTULO III – DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I – Das Regras Gerais para Tratamento de Manifestações

Art. 9º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º É vedado à ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 3º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ ESTADO DE MATO GROSSO



Art. 10º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso II do art. 4º desta norma.

§ 1º A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus portais na rede mundial de computadores.

§ 2º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

Art. 11 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.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 4º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, o protocolo deverá ser encerrado, e o requerente será comunicado sobre a necessidade de novas informações, que serão expressamente solicitadas pela Ouvidoria.



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ ESTADO DE MATO GROSSO



Seção II – Das Denúncias

Art. 12 A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

Art. 13 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Nova Maringá/MT, em 22 de maio de 2025.


JORGE VIDAL
Presidente



**CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA
MARINGÁ
ESTADO DE MATO GROSSO**




RAFAEL HELIODORO DE SOUZA
Vice-Presidente


EDMAR MARQUES LEITE
1º Secretário


ELISEU WANDERSON JÚNIOR FERREIRA
2º Secretário



CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA MARINGÁ ESTADO DE MATO GROSSO



JUSTIFICATIVA

Senhor Presidente e Senhores Vereadores,

Apresentamos a esta colenda Casa de Leis, para o devido estudo e deliberação, o Projeto de Resolução nº 002/2025, que dispõe sobre a organização, funcionamento e procedimentos da Ouvidoria da Câmara Municipal de Nova Maringá-MT, conforme lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e dá outras providências.

A Constituição Federal de 1988, por meio do art. 37, §3º, estabelece a necessidade de se viabilizar formas de participação dos usuários na administração pública, bem como o acesso dos usuários aos registros administrativos e a informações sobre atos de governo.

Nessa toada, veio a ser publicada em 2011 a chamada Lei de Acesso à informação (Lei Federal nº 12.507/2011), promovendo meios para a transparência da gestão pública, com oferecimento de acesso das informações de interesse público à sociedade.

Posteriormente, houvera a publicação da Lei Federal nº 13.460/2017, tratando de forma específica sobre as formas de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos perante a administração pública.

A Lei Federal de 2017, com o intuito de instrumentalizar o que foi proposto em suas disposições, determinou, por meio do art. 17, a edição de atos normativos específicos de cada Poder e esfera de Governo sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.



**CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA
MARINGÁ
ESTADO DE MATO GROSSO**



Dessa forma, este Projeto de Resolução estabelece critérios de interesse local para atender ao comando supramencionado.

Considerando o exposto, solicita-se o apoio dos nobres colegas para aprovação da matéria, a fim de cumprir o estabelecido pelo legislador federal.

Nova Maringá/MT, em 22 de maio de 2025.


JORGE VIDAL
Presidente


RAFAEL HELIODORO DE SOUZA
Vice-Presidente


EDMAR MARQUES LEITE
1º Secretário


ELISEU WANDERSON JÚNIOR FERREIRA
2º Secretário