

Estado de Mato Grosso  
Câmara Municipal de Vila Rica  
CNPJ nº. 03.148.327/0001-01

**RESOLUÇÃO Nº 255/2022**

Dispõe sobre a criação, organização e funcionamento da Ouvidoria da Câmara Municipal de Vila Rica - MT e dá outras providências.

O Presidente da Câmara Municipal de Vila Rica – MT, Vereador Clebis Lourenço Pereira, no uso de suas atribuições legais, faz saber que o Plenário aprovou e Ele Promulga a seguinte **RESOLUÇÃO**:

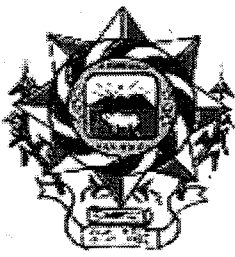
**Da criação da Ouvidoria**

**Art. 1º.** Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Vila Rica/MT, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal.

**Art. 2º.** Para fins do disposto nesta Resolução, considera-se:

- I - Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- II - Denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III - Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- IV - Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pela administração pública municipal;
- V - Solicitação de Providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública municipal;
- VI - Decisão Administrativa Final:** ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

**Art. 2º.** A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Câmara Municipal, recebendo manifestações do tipo Reclamações, Denúncias, Sugestões, Solicitações, Críticas, Pedidos de Informações, Elogios e demais pronunciamentos, de modo a estimular a participação do



Estado de Mato Grosso  
Câmara Municipal de Vila Rica  
CNPJ nº. 03.148.327/0001-01

cidadão no controle, avaliação e fiscalização dos serviços prestados, na conduta de agentes públicos e na gestão dos recursos públicos.

**Art. 3º.** As manifestações dos usuários serão dirigidas à Ouvidoria, através dos seguintes Canais de Comunicação:

- I – Presencialmente, de forma verbal, a qual será reduzida a termo e transcrita ao sistema informatizado para fins de registro e tratamento;
- II – correspondência (Correios);
- III – formulário eletrônico (on line, com aba de fácil acesso no site institucional);
- IV – e-mail institucional;
- V – atendimento telefônico e/ou whatsapp.

§ 1º. A identificação do usuário não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação, sendo informação pessoal protegida com restrição de acesso.

§ 2º. Fica vedada qualquer exigência acerca dos motivos determinantes da apresentação da manifestação;

§ 3º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 4º.** Compete a Ouvidoria:

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

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios:

a) da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia nos serviços públicos e no atendimento do usuário;

b) da eficiência e da celeridade nos procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações, visando a sua efetiva resolução.

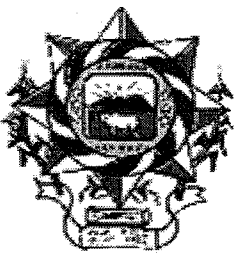
V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

§ 1º. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende a recepção da manifestação no canal de atendimento adequado; a emissão de comprovante de recebimento da manifestação; a análise e obtenção de informações, quando necessário; a decisão administrativa final; e a ciência ao usuário.

§ 2º. A Ouvidoria responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.



**Estado de Mato Grosso**  
**Câmara Municipal de Vila Rica**  
**CNPJ nº. 03.148.327/0001-01**

**Art. 5º.** A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Parágrafo Único.** Observado o prazo previsto acima, 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 até 5 (cinco) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 6º.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria efetuará o seguinte tratamento:

**I** - procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias;

**II** - O Elogio será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata, para fins de registro;

**III** - A Reclamação será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, e a resposta conclusiva da Reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado;

**IV** - A 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, caso negativa, deverá expor suas justificativas;

**V** - Na Denúncia haverá a análise prévia visando verificar existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, devendo ser conhecida na hipótese de conter tais elementos. A resposta conclusiva conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

**§ 1º.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria poderá solicitar ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de até 2 (dois) dias, contado da data de seu recebimento ou registro no atendimento da manifestação;

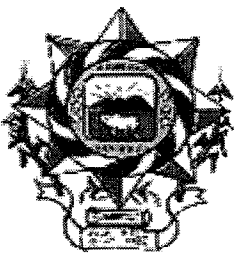
**§ 2º.** A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 1º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva;

**§3º.** Fica assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação.

**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;

**II** - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados;



**Estado de Mato Grosso**  
**Câmara Municipal de Vila Rica**  
**CNPJ nº. 03.148.327/0001-01**

**III** - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

**IV** - elaborar, anualmente, o 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.

**Art. 8º.** O Relatório de Gestão deverá indicar:

**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 Ouvidoria; e

**II** - disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 9º.** A Ouvidoria da Câmara Municipal de Vila Rica - MT será exercida por servidor devidamente designado através de Portaria, o qual ficará responsável por exercer a função de Ouvidor, coordenando e articulando as atividades, obrigações e deveres constantes nesta Lei.

**Art. 10º.** A Ouvidoria será diretamente subordinada a autoridade máxima do órgão ou da entidade da administração pública municipal.

**Art. 11.** Esta Resolução entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Vila Rica-MT, 21 de março de 2022.

---

**Clebis Lourenço Pereira**  
**Presidente**