



## RESOLUÇÃO Nº 02/2025

**Regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dispõe sobre a organização e o funcionamento da Ouvidoria, no âmbito do Poder Legislativo do Município de Araputanga - MT.**

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE ARAPUTANGA, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 35, inciso IV, da Lei Orgânica do Município,

Considerando o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele promulga a seguinte Resolução:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dispõe sobre a organização e o funcionamento da Ouvidoria, no âmbito do Poder Legislativo do Município de Araputanga - MT.

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 pelo Poder Legislativo Municipal;

V - solicitação: pedido para adoção de providências por parte do Poder Legislativo Municipal;

VI - 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;

VII - pseudonimização: 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.



## CAPÍTULO II

### DA OUVIDORIA DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL

Art. 3º Fica instituída a Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Araputanga - MT, com a finalidade de exercer as competências definidas nos Capítulos III e IV da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e art. 4º-A da Lei Federal nº 13.608, de 2018.

Art. 4º A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar a 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 dos usuários.

## CAPÍTULO III

### DAS COMPETÊNCIAS, ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

I - receber e dar tratamento a:

- a) pedidos de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;
- b) manifestações de usuários de serviços públicos, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- c) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei Federal nº 13.608, de 2018;
- e
- d) 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 - elaborar, divulgar e atualizar anualmente o quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal, de acordo com o art. 3º da Lei Federal nº 13.460 de 2017;

III - elaborar, divulgar e atualizar anualmente a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460 de 2017;

IV - elaborar relatório anual de gestão das atividades da Ouvidoria, que será encaminhado ao Presidente do Poder Legislativo Municipal e disponibilizado integralmente na internet, nos termos do disposto no art. 14, II, da Lei Federal nº 13.460 de 2017;

V - promover a avaliação dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal, observado o disposto no art. 23 da Lei Federal nº 13.460 de 2017;

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



VII - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades da ouvidoria;

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

IX - assessorar o Presidente do Poder Legislativo Municipal, nos temas sob sua competência;

X - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e o Poder Legislativo Municipal, 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;

XI - 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 Federal 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 Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

c) com as demais unidades do Poder Legislativo Municipal para a adequada execução de suas competências.

XII - 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;

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

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

§ 2º Incluem-se na alínea “b” do inciso I deste artigo as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Poder Legislativo Municipal.

Art. 6º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações, de modo a garantir o cumprimento dos prazos legais, devendo ser composta por servidores efetivos do Poder Legislativo, designados pelo Presidente da Câmara Municipal, com a indicação de, no mínimo, um servidor titular e um suplente;

II - local de fácil acesso, situado na sede da Câmara Municipal, destinado ao atendimento presencial, que ofereça condições adequadas para assegurar a discricção, a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas de forma oral, além de garantir acessibilidade plena a pessoas com 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;



IV - número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo da Ouvidoria, aos quais serão dados transparência no sítio da Câmara Municipal.

§ 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.

§ 3º Salvo em casos fortuitos ou por motivo de força maior, o funcionamento da Ouvidoria observará os mesmos dias e horários de expediente da Câmara Municipal para atendimento telefônico e presencial.

§ 4º - Quando a Câmara Municipal estiver fechada ao público, as manifestações deverão ser encaminhadas exclusivamente por meio do sítio eletrônico oficial ou pelo endereço de *e-mail* institucional da Ouvidoria.

Art. 7º O titular da Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da Câmara Municipal, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao usuário e, para cumprimento desse objetivo poderá:

I - propor ao Presidente da Câmara Municipal 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 às unidades 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. 8º O Poder Legislativo Municipal deverá disponibilizar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para o desempenho de suas atividades.

## CAPÍTULO IV

### DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 9º 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.

§ 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. 10. Caso a Ouvidoria receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá encaminhá-la diretamente ao órgão responsável ou informar ao manifestante os canais adequados para seu correto direcionamento.

Art. 11. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado.

Parágrafo único. As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no *caput* serão 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. 12. As manifestações verbais serão transcritas e inseridas pela Ouvidoria no sistema informatizado.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o *caput* deste artigo, a Ouvidoria observará 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. 13. 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.

Art. 14. 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 o prazo previsto no § 2º do art. 10 desta Resolução, que será retomado a partir da data de 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. 15. 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. 16. A Ouvidoria deverá adotar linguagem cidadã, clara, objetiva e acessível em todas as comunicações com os manifestantes, 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. 17. 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-la 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.

Art. 18. A Ouvidoria deverá adotar mecanismos simples e contínuos de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Art. 19. 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. 20. A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10, § 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. 21. A denúncia recebida, ainda que de origem anônima, que contiver indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade, 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 indícios mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada.



§ 4º A denúncia poderá ser arquivada pela Ouvidoria quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado ao Poder Legislativo Municipal.

Art. 22. Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas.

§ 1º A identidade do denunciante será protegida enquanto houver interesse público ou exigência legal, com acesso restrito apenas a agentes públicos que necessitem dessas informações para suas funções.

§ 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. 23. 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. 24. 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 do art. 18 da Lei Federal nº 13.709, de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei Federal nº 12.527 de 2011.

## CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 26. Revoga-se integralmente a Resolução nº 02/2013.

Araputanga - MT, 19 de maio de 2025.

**Paulo Cesar Alves de Araújo**

Presidente