

Justificativa ao Projeto de Resolução 001/2026

O presente Projeto de Resolução tem por finalidade regulamentar a atuação da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Araguaiana/MT, estabelecendo regras claras para o recebimento, análise, encaminhamento e resposta às manifestações dos cidadãos, tais como reclamações, denúncias, elogios, sugestões e solicitações de providências.

A proposta visa garantir o cumprimento da Lei Federal nº 13.460/2017, especialmente quanto aos direitos do usuário de serviços públicos, bem como atender às diretrizes previstas na Resolução nº 03/2021, que instituiu a Ouvidoria no âmbito desta Casa Legislativa.

Dessa forma, busca-se assegurar maior transparência, participação social, controle cidadão e melhoria contínua dos serviços prestados, fortalecendo o compromisso da Câmara Municipal com a eficiência administrativa, a integridade e o atendimento ao interesse público.

Araguaiana /MT, 10 de março de 2026

Juarez Gomes da Silva
Presidente

Keliton Pereira Guerra
Vice-Presidente

Valdemar Saldanha B. Neto
Primeiro Secretário

Vicente Pereira do Rosário
Segundo-Secretário

Projeto de Resolução Nº 001/2026

Araguaiana /MT, 10 de março de 2026

SÚMULA: Regulamenta a atuação da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Araguaiana /MT, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 (Capítulos III e IV) e da Resolução nº 03/2021.

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Araguaiana, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais e regimentais, faz saber que o Plenário aprovou, e o Presidente promulga a seguinte Resolução:

Considerando o disposto na **Resolução nº 03/2021**, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal e;

Considerando o disposto no **Capítulo III e IV da Lei Federal 13.460/2017**, que estabelece as atribuições principais das Ouvidorias, sem prejuízo de outros normativos em regulamento específico;

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta Resolução estabelece orientações para a atuação da unidade de ouvidoria da Câmara Municipal de Araguaiana no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º - A ouvidoria da Câmara Municipal de Araguaiana atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

- I** Agir com presteza e imparcialidade;
- II** Colaborar com a integração da ouvidoria;
- III** Zelar pela autonomia da ouvidoria;

IV Promover a participação social como método de governo; e

V Contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

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

I Unidade de ouvidoria: unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades;

II Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

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

IV Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

VI Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração;

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

VIII Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

IX Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento; e

X Linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 4º - Compete à unidade de ouvidoria, dentre outras atribuições:

I Propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

II Acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

III Organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV Promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários de órgãos e

entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

V Processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

VI Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII Promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII Receber, tratar e dar resposta às solicitações encaminhadas nos termos dessa resolução e a Resolução nº 03/2021; e

Parágrafo único - A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal deverá manter:

I Sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas junto à ouvidoria do Poder Legislativo Municipal; e

II Sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pela ouvidoria.

CAPÍTULO II

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 5º - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Resolução.

Art. 6º - São gratuitos os procedimentos de que trata esta Resolução, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

Art. 7º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

Art. 8º - A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 9º - As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal, desde que plenamente aderente à presente Resolução.

§ 1º A unidade de ouvidoria deverá buscar meios para que o acesso ao sistema a que se refere o caput esteja disponível na página principal do portal do Poder Legislativo Municipal.

§ 2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§ 3º A unidade que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência, deverá encaminhá-la à unidade de ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 10º - A ouvidoria deverá responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 11º - A Ouvidoria encaminhará ao usuário a decisão administrativa final, no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a unidade de ouvidoria deverá proceder à análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a unidade de ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendido no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 5º A falta da complementação da informação pelo usuário no prazo estabelecido no

§ 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva

§ 6º A unidade de ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias contados do recebimento do pedido no setor competente, prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 7º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

1. expor os fatos conforme a verdade;
2. proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
3. não agir de modo temerário; ou
4. prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 12º - O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único - A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 13º - A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único - A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 14º - A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 15º - A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

1. Estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Legislativo Municipal; ou
2. Não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 16º - A unidade de ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

§ 1º As informações referidas no caput deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei nº 13.460/2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 3º Recebida a comunicação de irregularidade, os órgãos apuratórios a arquivarão e, se houver elementos suficientes, procederão, por iniciativa própria, à instauração de procedimento investigatório preliminar.

§ 4º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 17º - A unidade de ouvidoria assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º Para fins desta Resolução o tratamento de manifestações anônimas e solicitações de reserva de identidade no âmbito do Poder Legislativo Municipal de Araguaiana, considera-se:

I Denúncia anônima: manifestação que chega aos órgãos e entidade públicas sem identificação;

II Reserva de identidade/manifestação sigilosa: hipótese em que o órgão público, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do manifestante uma vez que possui dados de identificação do manifestante, contudo, com pedido expresso de sigilo.

III Manifestação Ostensiva: manifestação que estão presentes os dados qualificatórios do manifestante e não há pedido de sigilo;

§ 2º As demais formas de manifestação ostensiva e sigilosas serão recebidas de forma presencial ou online, sendo obrigatório para prosseguimento da denúncia e/ou manifestação identificação do usuário com:

- a) - Nome completo;
- b) - CPF válido;
- c) - Telefone para contato ou e-mail.

§ 3º Nas manifestações que forem solicitados sigilo, será feita uma análise pela ouvidoria após manifestação do jurídico da Câmara de Araguaiana, para manutenção ou não do sigilo de dados, devendo ser preservando a restrição da identidade do manifestante a terceiros.

§ 4º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18º - Caberá representação à Ouvidoria do Poder Legislativo no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Resolução.

Art. 19º - O horário de funcionamento da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Araguaiana será de **segunda-feira a sexta-feira, das 08h00 às 13h00**, ressalvados os feriados e os dias de ponto facultativo, **sem prejuízo do recebimento eletrônico de manifestações a qualquer tempo**, por meio do sítio eletrônico oficial.

Art. 20º - As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria e Presidência da Câmara Municipal.

Art. 21º - Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Araguaiana, Estado de Mato Grosso, aos dez dias do mês de março do ano de dois mil e vinte e seis.

Registre-se e Publique-se



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE ARAGUAIANA
GESTÃO 2025– 2028

Juarez Gomes da Silva
Presidente

Keliton Pereira Guerra
Vice-Presidente

Valdemar Saldanha B. Neto
Primeiro Secretário

Vicente Pereira do Rosário
Segundo-Secretário