



CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

INTERESSADO(S): Mesa Diretora da Câmara Municipal

ASSUNTO: Projeto de Resolução nº 02, de 25 de fevereiro de 2022.
"Revoga a Resolução n. 03, de 12 de dezembro de 2016, a fim de adequar a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres aos dispositivos da Lei nº 13.460/2017."

LIDO NA SESSÃO DE: LIDO Na Sessão de: <u>03/03/2022</u> <i>[assinatura]</i>	VOTAÇÃO EM 1º TURNO/ TURNO ÚNICO: APROVADO Na Sessão de: <u>14/03/2022</u> <i>[assinatura]</i>	VOTAÇÃO EM 2º TURNO:
---------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------

PROCESSO Nº 0722/2022

DATA DA ENTRADA 25/02/22

DATA DA APROVAÇÃO ____/____/____

DATA

COMISSÕES

- | | |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="text"/> | <input checked="" type="radio"/> Constituição, Justiça
Trabalho e Redação |
| <input type="text"/> | <input type="radio"/> Economia, Finanças
e Planejamento |
| <input type="text"/> | <input type="radio"/> Saúde, Higiene e
Promoção Social |
| <input type="text"/> | <input type="radio"/> Educação, Desporto,
Cultura e Turismo |
| <input type="text"/> | <input type="radio"/> Transporte, Urbanismo,
Serviços e Obras
Públicas |

DATA

COMISSÕES

- | | |
|----------------------|-------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="text"/> | <input type="radio"/> Indústria, Comércio,
Agropecuária e Meio
Ambiente |
| <input type="text"/> | <input type="radio"/> Especial |
| <input type="text"/> | <input type="radio"/> Fiscalização e Controle |
| <input type="text"/> | <input type="radio"/> Mista |
| <input type="text"/> | <input type="radio"/> Mesa Diretora |



LEITURA NA SESSÃO
03 / 103 / 2022

ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

PROTOCOLO Em <u>25 / 02/22</u> Hrs <u>11:49</u> Sob _____ Nº <u>722</u> Ass.: <u>Poliana Siqueira</u>	Projeto De Lei	Nº <u>02 / 2022</u>	APROVADO
	Projeto De Decreto Legislativo		Presidente da Câmara
	<input checked="" type="checkbox"/> Projeto De Resolução		
	Requerimento		REJEITADO
	Indicação		
	Moção		
	Emenda		Presidente da Câmara

Autor: Mesa Diretora da Câmara Municipal de Cáceres

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 02 / DE 25 DE FEVEREIRO DE 2022

“Revoga a Resolução n. 03, de 12 de dezembro de 2016, a fim de adequar a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres aos dispositivos da Lei nº 13.460/2017.”

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES, ESTADO DE MATO GROSSO, faço saber que o Plenário da Câmara Municipal de Cáceres aprovou e eu promulgo a seguinte Resolução:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica revogada a Resolução nº 03, de 12 de dezembro de 2016, que criou a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres, que passa a ser regida pelos dispositivos desta Resolução.

Art. 2º A Ouvidoria é um órgão vinculado à Presidência/Mesa Diretora, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 2017 (Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

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

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

(Handwritten signature)



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

II - foco 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; e

IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 3º Compete à Ouvidoria:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;

b) aos Pedidos de Acesso à Informação referentes à Lei de Acesso à Informação; e

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

II - Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011

III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações recebidas;

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

V - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Cáceres;

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

VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Câmara Municipal de Cáceres;

VIII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a Câmara Municipal de Cáceres, 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;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, 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;



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

XI - realizar a articulação com as demais unidades da Câmara Municipal de Cáceres para a adequada execução de suas competências;

XII - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos da Câmara Municipal de Cáceres, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XIII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIV - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo Presidente da Câmara Municipal de Cáceres e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

§ 1º Incluem-se na alínea a do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem na própria Câmara Municipal de Cáceres.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 4º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes.

2



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Câmara Municipal de Cáceres, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 5º A Ouvidoria será chefiada por servidor concursado para o cargo de Ouvidor.

I – o servidor investido no cargo deverá qualificar-se em curso específico de certificação em ouvidoria e outros de interesse da área, de acordo com a disponibilidade orçamentária da Câmara Municipal de Cáceres e autorização do Presidente.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 6º Fica Revogada a Resolução nº 03 de 12 de dezembro de 2016.

Art. 7º Este a Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, em 25 de fevereiro de 2022.


DOMINGOS OLIVEIRA DOS SANTOS

Presidente

ISAIAS BEZERRA

Vice-Presidente

CELSO SILVA

1º Secretário



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

MAZÉH SILVA

2ª Secretária

NEGAÇÃO

3º Secretário



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES
JUSTIFICATIVA

Senhores Vereadores:

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Cáceres, no uso das prerrogativas que são conferidas pelo Regimento Interno, dirijo-me a Vossas Excelências para remeter-lhe o incluso Projeto de Resolução, que revoga a Resolução nº 03 de 12 de dezembro de 2016, que criou a Ouvidoria, a fim de adequar a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres aos dispositivos da Lei nº 13.460/2017.

O presente projeto passou pelo crivo da Assessoria Jurídica desta Casa de Leis, bem como o ofício foi encaminhado pelo Controlador Interno desta Casa de Leis, que atestou a necessidade de aprovação do mesmo, para atender a determinação do TCE/MT.

Nesse sentido, pedimos o apoio dos nobres pares para a aprovação desta Proposição.

Sala das Sessões, em 25 de fevereiro de 2022.

DOMINGOS OLIVEIRA DOS SANTOS

Presidente

ISAIAS BEZERRA

Vice-Presidente

CELSO SILVA

1º Secretário

MAZÉH SILVA

2ª Secretária



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES
NEGAÇÃO

3º Secretário



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

Mem. 005 - UCI/2022

Cáceres, 03 de fevereiro de 2022

A Sua Excelência o Senhor

Domingos Oliveira dos Santos

Presidente da Câmara Municipal de Cáceres

Assunto: Minuta de Lei para criação e regulamentação da Ouvidoria


Encaminho-vos minuta de lei que cria e regulamenta a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres/MT para análise e providências caso Vossa Excelência julgue necessário.

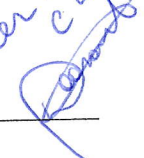
A presente minuta é recomendação da Rede Nacional de Ouvidorias (Rede Nacional de Ouvidorias — Português (Brasil) (www.gov.br)) e foi adaptada pelo Ouvidor desta Casa de Leis e apresentada a esta Unidade de Controle Interno..

Em tempo, informamos que a presente minuta tem a finalidade de atender a Nota Técnica nº 002/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, conforme anexo.

Por fim, recomendo encaminhamento para a Procuradoria Jurídica a fim de colher suas considerações sobre a presente minuta.

Respeitosamente,


Lucas Pinheiro Sposito
Controlador Interno

A
Procuradoria
Jurídica,
Para análise e
Parecer: 07/02/22


Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres, vinculada à Presidência/Mesa Diretora, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 2017 (Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

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

- I - autonomia no exercício de suas atribuições;
- II - foco 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; e
- IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

- I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:
 - a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;
 - b) aos Pedidos de Acesso à Informação referentes à Lei de Acesso à Informação; e
 - c) às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018.
- II - Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011
- III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações recebidas;
- IV - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- V - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Cáceres;
- VI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Câmara Municipal de Cáceres;
- VIII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a Câmara Municipal de Cáceres, 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;
- IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;



X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, 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;

XI - realizar a articulação com as demais unidades da Câmara Municipal de Cáceres para a adequada execução de suas competências;

XII - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos da Câmara Municipal de Cáceres, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XIII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIV - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo Presidente da Câmara Municipal de Cáceres e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

§ 1º Incluem-se na alínea a do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem na própria Câmara Municipal de Cáceres.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita descrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

a) acesso via internet;

b) geração automática de protocolo;

c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

d) controles e registros de acesso; e

e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Câmara Municipal de Cáceres, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada por servidor concursado para o cargo de Ouvidor.

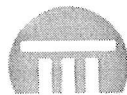
I – o servidor investido no cargo deverá qualificar-se em curso específico de certificação em ouvidoria e outros de interesse da área;

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º Fica Revogada a Resolução N°03 de Dezembro de 2016.

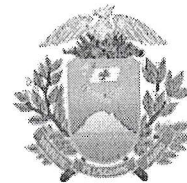
Art. 6º Este a Resolução entra em vigor na data de sua publicação.



Tribunal de Contas
Mato Grosso
(INSTRUMENTO DE CIDADANIA)

Diário Oficial de Contas

Tribunal de Contas de Mato Grosso



Ano 10 Nº 2298

Divulgação quarta-feira, 6 de outubro de 2021

— Página 3

Publicação quinta-feira, 7 de outubro de 2021

CREDENCIAMENTO E RECEBIMENTO DOS ENVELOPES: 9H:00 (horário de Mato Grosso – MT).

LOCAL: Escola Superior de Contas Benedito Santana da Silva Freire, situada na Rua Conselheiro Benjamim Duarte Monteiro, s/nº, Centro Político Administrativo, Cuiabá-MT.

PRESIDENTE DA COMISSÃO PERMANENTE DE LICITAÇÃO: Edson Palma Ribeiro, designado por meio da Portaria nº 017/2021, de 08.02.2021, publicada no Diário Oficial de Contas.

Os interessados poderão obter mais informações sobre a licitação no Núcleo de Gestão de Contratos, Convênios e Parcerias do Tribunal de Contas, de segunda à sexta-feira, no horário das 8h às 18h, pelo telefone (65) 3613-2970, ou através do site www.tce.mt.gov.br

Edson Palma Ribeiro
Presidente da Comissão Permanente de Licitação

*original assinado nos autos

SECRETARIA EXECUTIVA DE GESTÃO DE PESSOAS

ATO

ATO Nº 450/2021

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas em Lei de acordo com o disposto no inciso XXII do artigo 21 do Regimento Interno – Resolução nº 14/2007,

RESOLVE:

NOMEAR MATEUS SILVA ALVES para exercer o cargo em comissão de Assistente de Gabinete, Nível TCDGA-5, do Gabinete do Auditor Substituto de Conselheiro João Batista de Camargo Júnior, para tomar posse no prazo de 30 (trinta) dias, de acordo com o § 1º, do artigo 16, da Lei Complementar nº 04/1990, a partir 5 de outubro de 2021.

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Gabinete da Presidência do Tribunal de Contas, em Cuiabá, 5 de

outubro de 2021

Conselheiro GUILHERME ANTONIO MALUF
Presidente

PORTARIA

PORTARIA Nº 171/2021

O PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições que lhe são conferidas em Lei e no Regimento Interno,

RESOLVE:

Tomar sem efeito a Portaria nº 170, de 4.9.2021, publicada no DOC

TCE-MT de 5.9.2021

Publique-se. Registre-se. Cumpra-se.

Gabinete da Presidência do Tribunal de Contas, em Cuiabá, 6 de

outubro de 2021.

Conselheiro GUILHERME ANTONIO MALUF
Presidente

SECRETARIA-GERAL DO TRIBUNAL PLENO

RELAÇÃO DE DELIBERAÇÃO PLENÁRIA

RELAÇÃO DE MATÉRIA PARA PUBLICAÇÃO Nº 73/2021 – TRIBUNAL PLENO
TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO

SESSÃO ORDINÁRIA DO TRIBUNAL PLENO POR VIDEOCONFERÊNCIA “ZOOM,
CORPORATIVO” DO DIA 5 DE OUTUBRO DE 2021

Processo nº 60.085.7/2021
Interessado TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO
Assunto Nota Técnica
Relator CONSELHEIRO GUILHERME ANTONIO MALUF
Sessão de Julgamento 5-10-2021 - Tribunal Pleno (Por Videoconferência)

NOTA TÉCNICA Nº 02/2021 - TCE/MT

Dispõe sobre o posicionamento do TCE-MT acerca da adequação das Unidades jurisdicionadas à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Considerando a função institucional desta Corte de Contas de prestar de caráter preventivo, com vistas a combater a ineficiência na orientação pedagógica, administração pública;

Considerando a estratégia estabelecida no planejamento estratégico 2020-2025 desta Corte de Contas, dentre eles projetos/programas: “4. Aprimorar ações de orientação e de indução ao funcionamento das ouvidorias dos fiscalizados” e “22. Aprimorar o processo de orientação para os fiscalizados”;

Considerando a adesão do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso à Rede Nacional de Ouvidorias, cujo objetivo é a integração das ouvidorias públicas em busca da participação social e garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos;

Considerando a parceria estabelecida entre o Tribunal de Contas de Mato Grosso e a unidade regional da Controladoria Geral da União (gestora da rede nacional no Estado), para a mobilização dos órgãos públicos estaduais e municipais na estruturação de ouvidorias ou unidades responsáveis por recebimento de manifestações dos usuários;

Considerando que a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) já disciplinou a prática da cultura da transparência nos órgãos públicos, com a obrigatoriedade da existência de canais de acesso à informação disponibilizados por todos os entes públicos;

Considerando a edição da Lei Federal nº 13.460/2017, de aplicação à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, que trata especificamente da participação social por meio de canais de comunicação entre poder público e sociedade;

Considerando o encaminhamento dos Ofícios nº 1553/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1554/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1552/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1601/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1562/2018/GABPRES-DN e Ofício Circular nº 6/2019/GABPRES-DN, alertando acerca da vigência da Lei Federal nº 13.460/2017 e consequentemente à adequação para o seu cumprimento;

Considerando os resultados das pesquisas realizadas pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE-MT, buscando conhecer a estrutura, funcionamento e ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Municipais do Estado de Mato Grosso;

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

O Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 70 c/c o art. 75 da Constituição Federal e pelo art. 47 da Constituição Estadual, combinados com o art. 3º da Lei Complementar nº 269, de 29/01/2007, vem, por meio desta Nota Técnica, firmar os seguintes posicionamentos em face das autoridades responsáveis pela implantação da Lei nº 13.460/2017, que estabelece os requisitos de proteção aos usuários dos serviços oferecidos pelos órgãos e entidades da administração pública:

RECOMENDAR a normatização da Lei nº 13.460/2017 no âmbito dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário Estadual, nos Órgãos independentes Estaduais e nos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, em prazo não superior a 180 dias, disciplinando:

– as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria ou Unidade responsável pelo recebimento de manifestações, incluindo a obrigatoriedade da publicação de relatório de gestão nos termos do inciso II do caput do art. 14 e art. 15;

– a publicação de quadro geral dos serviços públicos prestados, com periodicidade/atualização mínima anual, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados;

– a publicação da Carta de Serviços ao Usuário, contendo, no mínimo, as seguintes informações: serviços oferecidos; requisitos; documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; principais etapas para o processamento do serviço; previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; forma de prestação do serviço; locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço (art. 7º, § 2º, da Lei Federal nº 13.460/2017).

A “Carta de Serviços ao Usuário” deverá detalhar, ainda, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento nos moldes do art. 7º, § 3º, da Lei Federal nº 13.460/2017, sendo necessária atualização periódica e permanente divulgação em sítio eletrônico do órgão ou entidade (art. 7º, § 4º, da Lei Federal nº 13.460/2017);

IV- a avaliação continuada dos serviços prestados, mediante a instituição de pesquisa de satisfação a ser realizada, no mínimo, anualmente (art. 23, caput e § 1º), devendo o resultado da avaliação ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, nos termos do art. 23, § 2º;

RECOMENDAR aos Poderes Executivo e Legislativo e Judiciário Estadual, aos Órgãos independentes Estaduais e aos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, em prazo não superior a 365 dias, a realização de estudos, regulamentação e instituição do Conselho de Usuários nos termos definidos nos arts. 18 a 22, da Lei Federal nº 13.460/2017;

RECOMENDAR aos Chefes dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, nos termos do § 3º do art. 10 da Lei Federal nº 13.460/2017, a instituição de Ouvidoria ou designação de unidade responsável pelo recebimento de manifestação de usuários, devendo o líder ou ouvidor ser nomeado com publicação de ato normativo específico até 31/12/2021;

DETERMINAR aos líderes das Unidades Centrais de Controle Interno - UCI dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal que adotem ações pertinentes visando a

avaliação da implantação da Lei nº 13.460/2017, com relatório de auditoria específico, que deverá ser incluído no Plano Anual de Auditoria (PAAI), conforme dispõe o art. 4º, da Resolução Normativa nº 19/2018 – TP;

DETERMINAR à Secretaria-Geral de Controle Externo do Tribunal de Contas que proceda a inclusão no Plano Anual de Trabalho (PAT) do ano de 2022 de instrumento de fiscalização (Levantamento) acerca da regulamentação e adequação à Lei nº 13.460/2017 pelas Prefeituras e Câmaras Municipais;

DETERMINAR à Escola Superior do Tribunal de Contas que inclua na Programação Anual de Capacitações do ano de 2022, curso com certificação em Ouvidoria para servidores de Ouvidorias ou unidades responsáveis pelo recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos;

SUGERIR às autoridades responsáveis por Ouvidorias ou unidade responsável pelo recebimento de manifestações que adotem medidas pertinentes visando a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e a utilização gratuita do sistema/plataforma FalaBR, sob a coordenação da Ouvidoria Geral da União;

ALERTAR que o prazo estabelecido nesta Nota Técnica para implementação da Lei Federal nº 13.460/2017, não exime os Poderes e órgãos da observarem a legislação vigente na execução das respectivas atividades.

Sala das Sessões – Tribunal de Contas do Estado, 05 de outubro de 2021.

CONSELHEIRO JOSÉ CARLOS NOVELLI

JULGAMENTO SINGULAR

JULGAMENTO SINGULAR Nº 1276/JCN/2021

PROCESSO: 49.921-8/2021
ASSUNTO: CONTAS ANUAIS DE GOVERNO MUNICIPAL - RPPS
PRINCIPAL: PREFEITURA MUNICIPAL DE PONTAL DO ARAGUAIA
INTERESSADO: GERSON ROSA DE MORAES
ADVOGADO: NÃO CONSTA
RELATOR: CONSELHEIRO JOSÉ CARLOS NOVELLI

Trata-se de processo de Contas Anuais de Governo Municipal referente a entidade previdenciária dos servidores públicos de Pontal do Araguaia, relativas ao exercício financeiro de 2020, contendo informação da G.C.P. Diligenciados dando conta transcurso do prazo concedido para a apresentação de defesa a respeito dos achados de auditoria constantes na instrução inicial.

É o Relatório.

Decido.

Da análise pormenorizada dos registros processuais, percebo do Aviso de Recebimento sito ao doc. digital 224861/2021, a assinatura da próprio punho do Sr. Gerson Rosa de Moraes, aposta no dia 13 de setembro de 2021, no que deu início ao compute do prazo quinzenal para que exercesse o contraditório.

Porém, escoado o prazo supra, nada apresentou a bem de seus direitos.

Desta forma, com fundamento no artigo 6º, parágrafo único, da Lei Complementar Estadual nº 269/2007, cumulado com o artigo 140, § 1º, da Resolução Normativa nº 14/2007, declaro a REVELIA do Sr. Gerson Rosa de Moraes.

Publique-se.

EDITAIS DE NOTIFICAÇÃO

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO Nº 454/JCN/2021

PROCESSO: 10.021-8/2020
ASSUNTO: CONTAS ANUAIS DE GOVERNO MUNICIPAL
PRINCIPAL: PREFEITURA DE MIRASSOL D'OESTE
RESPONSÁVEL: EUCLIDES DA SILVA PAIXÃO – Ex-Prefeito
ADVOGADOS: FRANCISCO DE ASSIS DA SILVA – OAB/MT 14.552
RELATOR: CONSELHEIRO JOSÉ CARLOS NOVELLI

Em cumprimento ao disposto no artigo 141, § 2º, da Resolução nº 14/2007 deste Tribunal de Contas (RI-TCE/MT), NOTIFICO o Senhor Euclides da Silva Paixão, para que apresente ALEGAÇÕES FINAIS, caso entenda necessário, sobre o teor do Relatório Técnico de Defesa (Doc. Digital 224177/2021) elaborado pela Secretaria de Controle Externo de Governo, concedendo-lhe para tal o prazo improrrogável de cinco dias úteis, a contar da data da publicação deste edital, sendo vedada a juntada de documentos.

Comunico, ainda, ao interessado, aos seus procuradores e/ou a terceiros autorizados por escrito, ser possível obter cópia do Relatório Técnico de Defesa na Coordenadoria de Expediente ou via Sistema Vista Virtual.

Publique-se.

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO Nº 455/JCN/2021

PROCESSO: 10.003-0/2020
ASSUNTO: CONTAS ANUAIS DE GOVERNO MUNICIPAL
PRINCIPAL: PREFEITURA DE NOVA BRASILÂNDIA
RESPONSÁVEL: MAURIZA AUGUSTA DE OLIVEIRA – Ex-Prefeito
ADVOGADOS: NÃO CONSTA
RELATOR: CONSELHEIRO JOSÉ CARLOS NOVELLI

Em cumprimento ao disposto no artigo 141, § 2º, da Resolução nº 14/2007 deste Tribunal de Contas (RI-TCE/MT), NOTIFICO a Senhora Mauriza Augusta de Oliveira, para que apresente ALEGAÇÕES FINAIS, caso entenda necessário, sobre o teor do Relatório Técnico de Defesa (Doc. Digital 223309/2021) elaborado pela Secretaria de Controle Externo de Governo, concedendo-lhe para tal o prazo improrrogável de cinco dias úteis, a contar da data da publicação deste edital, sendo vedada a juntada de documentos.

Comunico, ainda, ao interessado, aos seus procuradores e/ou a terceiros autorizados por escrito, ser possível obter cópia do Relatório Técnico de Defesa na Coordenadoria de Expediente ou via Sistema Vista Virtual.

Publique-se.

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO Nº 456/JCN/2021

PROCESSO: 9.994-5/2020
ASSUNTO: CONTAS ANUAIS DE GOVERNO MUNICIPAL
PRINCIPAL: PREFEITURA DE PONTAL DO ARAGUAIA
RESPONSÁVEL: GERSON ROSA DE MORAES – Ex-Prefeito
ADVOGADOS: LIEDA REZENDE BRITO – OAB/MT 12.816
RELATOR: CONSELHEIRO JOSÉ CARLOS NOVELLI

Em cumprimento ao disposto no artigo 141, § 2º, da Resolução nº 14/2007 deste Tribunal de Contas (RI-TCE/MT), NOTIFICO o Senhor Gerson Rosa de Moraes, para que apresente ALEGAÇÕES FINAIS, caso entenda necessário, sobre o teor do Relatório Técnico de Defesa (Doc. Digital 223352/2021) elaborado pela Secretaria de Controle Externo de Governo, concedendo-lhe para tal o prazo improrrogável de cinco dias úteis, a contar da data da publicação deste edital, sendo vedada a juntada de documentos.

Comunico, ainda, ao interessado, aos seus procuradores e/ou a terceiros autorizados por escrito, ser possível obter cópia do Relatório Técnico de Defesa na Coordenadoria de Expediente ou via Sistema Vista Virtual.

Publique-se.

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO Nº 457/JCN/2021

PROCESSO: 9.992-9/2020
ASSUNTO: CONTAS ANUAIS DE GOVERNO MUNICIPAL
PRINCIPAL: PREFEITURA DE RIBEIRÃOZINHO
RESPONSÁVEL: RONIVON PARREIRA DAS NEVES – Prefeito
ADVOGADOS: LEIDE REZENDE DE BRITO – OAB/MT 12.816
RELATOR: CONSELHEIRO JOSÉ CARLOS NOVELLI

Em cumprimento ao disposto no artigo 141, § 2º, da Resolução nº 14/2007 deste Tribunal de Contas (RI-TCE/MT), NOTIFICO o Senhor Ronivon Parreira das Neves, para que apresente ALEGAÇÕES FINAIS, caso entenda necessário, sobre o teor do Relatório Técnico de Defesa (Doc. Digital 224022/2021) elaborado pela Secretaria de Controle Externo de Governo, concedendo-lhe para tal o prazo improrrogável de cinco dias úteis, a contar da data da publicação deste edital, sendo vedada a juntada de documentos.

Comunico, ainda, ao interessado, aos seus procuradores e/ou a terceiros autorizados por escrito, ser possível obter cópia do Relatório Técnico de Defesa na Coordenadoria de Expediente ou via Sistema Vista Virtual.

Publique-se.

EDITAL DE NOTIFICAÇÃO Nº 458/JCN/2021

PROCESSO: 10.024-2/2020
ASSUNTO: CONTAS ANUAIS DE GOVERNO MUNICIPAL
PRINCIPAL: PREFEITURA DE UNIÃO DO SUL
RESPONSÁVEL: CLAUDIOMIRO JACINTO DE QUEIROZ – Ex-Prefeito
ADVOGADOS: RONY DE ABRE MUNHOZ – OAB/MT 11.972
RELATOR: CONSELHEIRO JOSÉ CARLOS NOVELLI

Em cumprimento ao disposto no artigo 141, § 2º, da Resolução nº 14/2007 deste Tribunal de Contas (RI-TCE/MT), NOTIFICO o Senhor Claudiomiro Jacinto de Queiroz, para que apresente ALEGAÇÕES FINAIS, caso entenda necessário, sobre o teor do Relatório Técnico de Defesa (Doc. Digital 224184/2021) elaborado pela Secretaria de Controle Externo de Governo, concedendo-lhe para tal o prazo improrrogável de cinco dias úteis, a contar da data da publicação deste edital, sendo vedada a juntada de documentos.

Comunico, ainda, ao interessado, aos seus procuradores e/ou a terceiros autorizados por escrito, ser possível obter cópia do Relatório Técnico de Defesa na Coordenadoria de Expediente ou via Sistema Vista Virtual.

Publique-se.

DIÁRIO OFICIAL DA UNIÃO

Publicado em: 02/12/2021 | Edição: 226 | Seção: 1 | Página: 188

Órgão: Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

COORDENAÇÃO GERAL DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

RESOLUÇÃO Nº 7, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021

Aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos.

O COORDENADOR-GERAL DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS, instituída pelo Art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, considerando o disposto no art. 4º, III e §1º, art. 6º, I e art. 9º, III do Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias, aprovado por meio da Resolução nº 1, de 2 de Agosto de 2019, bem como as deliberações havidas à 5ª Assembleia-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, realizada ao dia 18 de novembro de 2021, resolve:

1º Tornar pública a aprovação, pela Assembleia-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, das seguintes normas modelo, na forma dos Anexos I e II a essa Resolução:

I - Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria; e

II - Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

VALMIR GOMES DIAS

ANEXO I

NORMA-MODELO PARA CRIAÇÃO DE UNIDADES DE OUVIDORIA EM ORGÃOS PÚBLICOS

Cria a Ouvidoria do [ente, órgão ou entidade]

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do(a) [ente, órgão ou entidade], vinculada [à/ao autoridade máxima do ente, órgão ou entidade ou órgão de assistência direta e imediata à autoridade máxima do ente, órgão ou entidade[1]], com a finalidade de exercer as competências definidas nos 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[2].

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

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

II - foco 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; e

IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria[3]:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;

b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

c) às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018[4].

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 prestados pelo [ente, órgão ou entidade];

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 na Carta de Serviços do [ente, órgão ou entidade];

VII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o [ente, órgão ou entidade], 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;

VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, 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;

X - realizar a articulação com as demais unidades do [ente, órgão ou entidade] para a adequada execução de suas competências;

XI - 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 nº 13.460, de 2017;

XII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIII - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do [ente, órgão ou entidade] e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

§ 1º Incluem-se na alínea a do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio [ente, órgão ou entidade].

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita descrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

a) acesso via internet;

b) geração automática de protocolo;

c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

d) controles e registros de acesso; e

e) meios informatizados que permitam a pseudonimização[5] ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do [órgão, ente ou entidade], em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada [preferencialmente] por servidor ou empregado público com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos[6]:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III - não ter sido condenado:

a) em procedimento correcional ou ético nos últimos 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 nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações[7]:

I - mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, nos termos da Lei nº [estatuto do servidor], por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correcional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º O [Decreto ou Lei que estabelece a estrutura do ente, órgão, entidade a que a Ouvidoria esteja vinculada] passa a vigor com a seguinte redação[8]:

"[Alterações]"

Art. 6º O [autoridade máxima do ente, órgão ou entidade] editará ato regulamentar a este [Lei, Decreto] em até [prazo] contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 7º Este(a) [Decreto, Lei] entra em vigor em [estabelecimento da vacatio legis[9]].

[1] Exemplos: Gabinete, Assessoria de Controle Interno, Secretaria Executiva. Salienta-se que, por tratar-se de norma que institui unidade, com estrutura de cargos, o modelo não se confunde com norma de atribuição de competências relacionadas a unidade de ouvidoria a outra unidade de assessoramento.

[2] Outras competências legais podem ser atribuídas, de acordo com o arranjo institucional existente, como por exemplo, Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), de 2018, e Lei nº 14.129, de 2021 (Lei de Governo Digital).



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES**

**EXCELENTÍSSIMO PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES
ESTADO DE MATO GROSSO**

MEMORANDO Nº 005 – UCI/2022

Parecer nº 020/2022

Assunto: Análise jurídica da Minuta do Projeto de Lei que regulamenta a Ouvidoria na Câmara Municipal de Cáceres.

Autor (a): Câmara Municipal de Cáceres

Assinado por: Lucas Pinheiro Spósito

I - RELATÓRIO:

O Memorando nº 005/2022, trata de ofício subscrito pelo Controlador Interno Lucas Pinheiro Spósito no qual encaminhou a Presidente a minuta do Projeto de Lei que regulamenta a Ouvidoria nesta Casa de Leis.

O processo possui 1 volume, com 05 folhas, não numeradas.

Este é o Relatório.

II – DO PARECER JURÍDICO:

Versam os presentes autos a respeito da solicitação datada do dia 03/02/2022, encaminhada pelo Controlador Interno desta Casa de Leis, ao Presidente da Câmara Municipal de Cáceres Domingos Oliveira dos Santos, sobre minuta de projeto de lei regulamentando a Ouvidoria, visando atender a Nota Técnica nº 002/2021 do TCE/MT.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

Com efeito, a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres está regulamentada pela Resolução nº 03, de 12 de dezembro de 2016.

A Nota Técnica nº 02/2021 editada pelo TCE/MT recomenda que:

“Processo nº 60.085-7/2021 Interessado TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE MATO GROSSO Assunto Nota Técnica Relator CONSELHEIRO GUILHERME ANTONIO MALUF Sessão de Julgamento 5-10-2021 - Tribunal Pleno (Por Videoconferência) NOTA TÉCNICA Nº 02/2021 - TCE/MT Dispõe sobre o posicionamento do TCE-MT acerca da adequação das Unidades jurisdicionadas à Lei nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Considerando a função institucional desta Corte de Contas de prestar orientação pedagógica, de caráter preventivo, com vistas a combater a ineficiência na administração pública; Considerando a estratégia estabelecida no planejamento estratégico 2020-2025 desta Corte de Contas, dentre eles projetos/programas: “4. Aprimorar ações de orientação e de indução ao funcionamento das ouvidorias dos fiscalizados” e “22. Aprimorar o processo de orientação para os fiscalizados”; Considerando a adesão do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso à Rede Nacional de Ouvidorias, cujo objetivo é a integração das ouvidorias públicas em busca da participação social e garantia dos direitos dos usuários de serviços públicos; Considerando a parceria estabelecida entre o Tribunal de Contas de Mato Grosso e a unidade regional da Controladoria Geral da União (gestora da rede nacional no Estado), para a mobilização dos órgãos públicos estaduais e municipais na estruturação de ouvidorias ou unidades responsáveis por recebimento de manifestações dos usuários; Considerando que a Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011) já disciplinou a prática da cultura da transparência nos órgãos públicos, com a obrigatoriedade da existência de canais de acesso à informação disponibilizados por todos os entes públicos; Considerando a edição da Lei Federal nº 13.460/2017, de aplicação à



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, que trata especificamente da participação social por meio de canais de comunicação entre poder público e sociedade; Considerando o encaminhamento dos Ofícios nº 1553/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1554/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1552/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1601/2018/GABPRES-DN; Ofício nº 1562/2018/GABPRES-DN e Ofício Circular n.º 6/2019/GABPRES-DN, alertando acerca da vigência da Lei Federal nº 13.460/2017 e conseqüentemente à adequação para o seu cumprimento; Considerando os resultados das pesquisas realizadas pela Ouvidoria-geral do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso – TCE-MT, buscando conhecer a estrutura, funcionamento e ações desenvolvidas pelas Ouvidorias Municipais do Estado de Mato Grosso; Considerando o projeto “Ouvidoria para Todos” do TCE-MT, que prevê estratégia e ações visando orientar e fiscalizar as unidades jurisdicionadas na adequação as normas vigentes na Lei nº 13.460/2017; O Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 70 c/c o art. 75 da Constituição Federal e pelo art. 47 da Constituição Estadual, combinados com o art. 3º da Lei Complementar nº 269, de 29/01/2007, vem, por meio desta Nota Técnica, firmar os seguintes posicionamentos em face das autoridades responsáveis pela implantação da Lei nº 13.460/2017, que estabelece os requisitos de proteção aos usuários dos serviços oferecidos pelos órgãos e entidades da administração pública: a) RECOMENDAR a normatização da Lei nº 13.460/2017 no âmbito dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário Estadual, nos Órgãos independentes Estaduais e nos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, em prazo não superior a 180 dias, disciplinando: I – as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria ou Unidade responsável pelo recebimento de manifestações, incluindo a obrigatoriedade da publicação de relatório de gestão nos termos do inciso II do caput do art. 14 e art. 15; II – a publicação de quadro geral dos serviços públicos prestados, com periodicidade/atualização mínima anual, especificando os órgãos ou



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados; III – a publicação da Carta de Serviços ao Usuário, contendo, no mínimo, as seguintes informações: serviços oferecidos; requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; principais etapas para o processamento do serviço; previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; forma de prestação do serviço; locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço (art. 7º, § 2º, da Lei Federal nº 13.460/2017). A “Carta de Serviços ao Usuário” deverá detalhar, ainda, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento nos moldes do art. 7º, § 3º, da Lei Federal nº 13.460/2017, sendo necessária atualização periódica e permanente divulgação em sítio eletrônico do órgão ou entidade (art. 7º, § 4º, da Lei Federal nº 13.460/2017); IV- a avaliação continuada dos serviços prestados, mediante a instituição de pesquisa de satisfação a ser realizada, no mínimo, anualmente (art. 23, caput e § 1º), devendo o resultado da avaliação ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, nos termos do art. 23, § 2º. b) RECOMENDAR aos Poderes Executivo e Legislativo e Judiciário Estadual, aos Órgãos independentes Estaduais e aos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, em prazo não superior a 365 dias, a realização de estudos, regulamentação e instituição do Conselho de Usuários nos termos definidos nos arts. 18 a 22, da Lei Federal nº 13.460/2017; c) RECOMENDAR aos Chefes dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal, nos termos do § 3º do art. 10 da Lei Federal nº 13.460/2017, a instituição de Ouvidoria ou designação de unidade responsável pelo recebimento de manifestação de usuários, devendo o líder ou ouvidor ser nomeado com publicação de ato normativo específico até 31/12/2021; d) DETERMINAR aos líderes das Unidades Centrais de Controle Interno - UCI dos Poderes Executivo e Legislativo Municipal que adotem ações pertinentes visando a avaliação da implantação da Lei nº 13.460/2017, com relatório de auditoria específico, que deverá ser incluído no Plano Anual de Auditoria (PAAI), conforme dispõe o art. 4º, da Resolução Normativa nº 19/2018 – TP; e)

THE HISTORY OF THE CITY OF BOSTON

FROM THE FIRST SETTLEMENT
TO THE PRESENT TIME

BY
JOSEPH NEALE

VOLUME I

BOSTON
PUBLISHED BY
J. B. LEECH, 15 N. STATE ST.
1845



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

DETERMINAR à Secretaria-Geral de Controle Externo do Tribunal de Contas que proceda a inclusão no Plano Anual de Trabalho (PAT) do ano de 2022 de instrumento de fiscalização (Levantamento) acerca da regulamentação e adequação à Lei nº 13.460/2017 pelas Prefeituras e Câmaras Municipais; f) DETERMINAR à Escola Superior do Tribunal de Contas que inclua na Programação Anual de Capacitações do ano de 2022, curso com certificação em Ouvidoria para servidores de Ouvidorias ou unidades responsáveis pelo recebimento de manifestações de usuários de serviços públicos; g) SUGERIR às autoridades responsáveis por Ouvidorias ou unidade responsável pelo recebimento de manifestações que adotem medidas pertinentes visando a adesão à Rede Nacional de Ouvidorias e a utilização gratuita do sistema/plataforma FalaBR, sob a coordenação da Ouvidoria Geral da União; h) ALERTAR que o prazo estabelecido nesta Nota Técnica para implementação da Lei Federal nº 13.460/2017, não exime os Poderes e órgãos de observarem a legislação vigente na execução das respectivas atividades. Sala das Sessões – Tribunal de Contas do Estado, 05 de outubro de 2021.”

Diretor Geral desta Câmara Municipal de Cáceres-MT, Joel Cordeiro de Souza, mediante o qual, após os trâmites internos, requer abertura de processo administrativo para contratação de pessoa jurídica para confecção de uniformes para atender as necessidades da Câmara Municipal de Cáceres.

A minuta encaminhada em anexo, foi baseada em modelo disponibilizado pela Rede Nacional de Ouvidorias.

Em consulta a este site encontramos o seguinte modelo:



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

**“Regulamentação Modelo da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017,
aprovada pela Rede de Ouvidorias em sua V Reunião Extraordinária, ao
dia 24 de novembro de 2017**

Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta norma regulamenta, no âmbito [esfera e poder], os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pela União e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos desta norma, 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: demonstração de insatisfação relativa a [REDE: política ou] serviço público;

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



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

- 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 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

DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 3º As ouvidorias poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- I – articular as atividades das ouvidorias públicas;
- II – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

Art.4º Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos ou empregados públicos, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

§1º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º desta norma, ou equivalente.

§ 2º A nomeação e a dispensa dos titulares das ouvidorias deverão ser submetidas, à apreciação do órgão central do sistema, quando exista.

Art. 5º Compete às ouvidorias:

- I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para 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 13.460, de 2017;
- V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
- VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

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

Art. 6º Compete ao órgão central do sistema, quando exista:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III, IV e da Lei nº 13.460, de 2017;

II – expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo VI e da Lei nº 13.460, de 2017;

II – monitorar a atuação das unidades de ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

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

IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de ouvidoria;

V – definir formulários padrão a serem utilizados pelas unidades de ouvidoria para recebimento de manifestações;

VI – definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VII – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de ouvidoria; e

VIII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 7º As Ouvidorias deverão 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 A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º 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.

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 9º desta norma.

§1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o caput, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pelo Órgão Central do Sistema.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

§ 2º As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 3º 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.

§ 4º As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

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

§ 2º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

Art. 10 As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 11. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e ciência ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 12. 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 sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 13. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 14. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III

Das denúncias

Art. 15. 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.”

Nesse diapasão, esta Assessoria Jurídica recomenda que a Minuta apresentada pela Ouvidoria, seja adequada ao modelo acima, pois, esta é mais completa, e, trata de questões sensíveis como as denúncias, as regras gerais para tratamento de manifestações, dentre outras questões, que não encontram regulamentações na minuta apresentada a esta Presidência.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁ CERES

III. CONCLUSÃO

Por todo o exposto, e considerando a minuta do projeto de lei apresentado, este Assessor Jurídico que subscreve o presente parecer em no sentido de que:

- a) Sugerimos uma nova análise da minuta apresentada pela Ouvidoria, adequando-o ao modelo anexado no Portal da Rede Nacional de Ouvidorias, disponível no endereço eletrônico: <https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/assuntos/noticias/2018/rede-de-ouvidorias-divulga-norma-modelo-de-regulamentacao-da-lei-de-protecao-e-defesa-do-usuario-de-servicos-publicos>, vez que é mais completa e regulamenta questão inerentes aos trabalhos desenvolvidos pela Ouvidoria.

É o nosso parecer, o qual submetemos à elevada apreciação Superior.

Sala das Sessões, 13 de fevereiro de 2022.

**EMERSON
PINHEIRO**

LEITE:503294

05187

Emerson Pinheiro Leite

CAB/MT 19.744/O

Advogado da Câmara Municipal de Cáceres

Assinado de forma
digital por
EMERSON PINHEIRO
LEITE:50329405187
Dados: 2022.02.10
09:18:50 -04'00'

Projeto de Resolução nº ____/2022

Cria a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres de acordo com a Lei nº 13.460/2017.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres, vinculada à Presidência/ Mesa Diretora, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 2017 (Lei de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos), Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais).

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

- I - autonomia no exercício de suas atribuições;
- II - foco 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; e
- IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

- I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:
 - a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;
 - b) aos Pedidos de Acesso à Informação referentes à Lei de Acesso à Informação; e
 - c) às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018.
- II - Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011
- III - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações recebidas;
- IV - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;
- V - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Cáceres;
- VI - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;
- VII - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Câmara Municipal de Cáceres;
- VIII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e a Câmara Municipal de Cáceres, 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;

IX - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

X - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, 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;

XI - realizar a articulação com as demais unidades da Câmara Municipal de Cáceres para a adequada execução de suas competências;

XII - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos da Câmara Municipal de Cáceres, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XIII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIV - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo Presidente da Câmara Municipal de Cáceres e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

§ 1º Incluem-se na alínea a do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem na própria Câmara Municipal de Cáceres.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita descrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

a) acesso via internet;

b) geração automática de protocolo;

c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

d) controles e registros de acesso; e

e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Câmara Municipal de Cáceres, em local de fácil acesso.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

Em 15 / 02 / 22

Horas 11:12 nº 503

Ass. [Assinatura]

EXCELENTÍSSIMO PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES
ESTADO DE MATO GROSSO

MEMORANDO Nº 005 – UCI/2022

Parecer nº 027/2022

Assunto: Análise jurídica da Minuta do Projeto de Lei que regulamenta a Ouvidoria na Câmara Municipal de Cáceres.

Autor (a): Câmara Municipal de Cáceres

Assinado por: Lucas Pinheiro Spósito

I - RELATÓRIO:

O Memorando nº 005/2022, trata de ofício subscrito pelo Controlador Interno Lucas Pinheiro Spósito no qual encaminhou a Presidente a minuta do Projeto de Lei que regulamenta a Ouvidoria nesta Casa de Leis.

Este é o Relatório.

II – DO PARECER JURÍDICO:

Versam os presentes autos a respeito da solicitação datada do dia 03/02/2022, encaminhada pelo Controlador Interno desta Casa de Leis, ao Presidente da Câmara Municipal de Cáceres Domingos Oliveira dos Santos, sobre minuta de projeto de lei regulamentando a Ouvidoria, visando atender a Nota Técnica nº 002/2021 do TCE/MT.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

Foi encaminhado um primeiro parecer jurídico, onde fizemos recomendações a minuta apresentada.

Após, o processo foi submetido ao conhecimento do Ouvidor, que informou a esta Assessoria Jurídica que o modelo juntado no parecer jurídico anterior é antigo, tendo sido editado uma nova Resolução pela Coordenação Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, sendo a **Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021**.

Em reunião com o Ouvidor desta Casa de Leis em 15/02/2022, este manifestou que o projeto de resolução encaminhado inicialmente a Presidência, reflete os ditames da Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021, e, atende satisfatoriamente as atividades desenvolvidas pela Ouvidoria no âmbito da Câmara Municipal de Cáceres.

Com efeito, analisando detidamente a **Resolução nº 7, de 30 de novembro de 2021**, verifica-se que ela prevê o seguinte:

“Diário Oficial da União

Publicado em: 02/12/2021 | Edição: 226 | Seção: 1 | Página: 188

Órgão: Controladoria-Geral da União/Ouvidoria-Geral da União

COORDENAÇÃO GERAL DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS

RESOLUÇÃO Nº 7, DE 30 DE NOVEMBRO DE 2021

Aprova a Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria e a Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos.

O COORDENADOR-GERAL DA REDE NACIONAL DE OUVIDORIAS, instituída pelo Art. 24-A do Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, considerando o disposto no art. 4º, III e §1º, art. 6º, I e art. 9º, III do Regimento Interno da Rede Nacional de Ouvidorias, aprovado por meio da Resolução nº 1, de 2 de Agosto de 2019, bem como as deliberações havidas à 5ª Assembleia-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, realizada ao dia 18 de novembro de 2021, resolve:



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

1º Tornar pública a aprovação, pela Assembleia-Geral da Rede Nacional de Ouvidorias, das seguintes normas modelo, na forma dos Anexos I e II a essa Resolução:

I - Norma Modelo para Criação de Unidades de Ouvidoria; e

II - Norma Modelo para Regulamentação da Atividade de Ouvidoria em Órgãos Públicos.

Art. 2º Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

VALMIR GOMES DIAS

ANEXO I

**NORMA-MODELO PARA CRIAÇÃO DE UNIDADES DE OUVIDORIA
EM ORGÃOS PÚBLICOS**

Cria a Ouvidoria do [ente, órgão ou entidade]

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do(a) [ente, órgão ou entidade], vinculada [à/ao autoridade máxima do ente, órgão ou entidade ou órgão de assistência direta e imediata à autoridade máxima do ente, órgão ou entidade[1]], com a finalidade de exercer as competências definidas nos 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[2].

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

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

II - foco 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; e

IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria[3]:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;

b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

c) às petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018[4].

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 prestados pelo [ente, órgão ou entidade];

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 na Carta de Serviços do [ente, órgão ou entidade];

VII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o [ente, órgão ou entidade], 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;

VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, 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;

X - realizar a articulação com as demais unidades do [ente, órgão ou entidade] para a adequada execução de suas competências;

XI - 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 nº 13.460, de 2017;



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

XII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIII - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do [ente, órgão ou entidade] e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

§ 1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio [ente, órgão ou entidade].

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita descrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização[5] ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do [órgão, ente ou entidade], em local de fácil acesso.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada [preferencialmente] por servidor ou empregado público com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos[6]:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III - não ter sido condenado:

a) em procedimento correccional ou ético nos últimos 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 nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações[7]:

I - mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, nos termos da Lei nº [estatuto do servidor], por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correcional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º O [Decreto ou Lei que estabelece a estrutura do ente, órgão, entidade a que a Ouvidoria esteja vinculada] passa a vigor com a seguinte redação[8]:

"[Alterações]"

Art. 6º O [autoridade máxima do ente, órgão ou entidade] editará ato regulamentar a este [Lei, Decreto] em até [prazo] contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 7º Este(a) [Decreto, Lei] entra em vigor em [estabelecimento da vacatio legis[9]]."

Nesse diapasão, esta Assessoria Jurídica considerando estas informações novas repassadas pelo Ouvidor desta Casa de Leis, bem como a manifestação dele, proferida no dia 15/02/2022, no sentido de que o diploma apresentado anteriormente contempla todos os requisitos da Resolução acima e as determinações do TCE/MT, manifestamos pela análise e aprovação da minuta apresentada pelo Ouvidor, para que seja deliberada em Plenário.

III. CONCLUSÃO

Por todo o exposto, e considerando à minuta do projeto de lei apresentado, este Assessor Jurídico que subscreve o presente parecer opina no sentido de que:

- a) Pela aprovação da Minuta apresentada pelo Ouvidor Jefferson Blun, e após deliberação em Plenário.

É o nosso parecer, o qual submetemos à elevada apreciação Superior.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

Sala das Sessões, 15 de fevereiro de 2022.

EMERSON
PINHEIRO
LEITE:5032940
5187

Assinado de forma
digital por EMERSON
PINHEIRO
LEITE:50329405187
Dados: 2022.02.15
11:03:25 -04'00'

Emerson Pinheiro Leite

OAB/MT 19.744/O

Advogado da Câmara Municipal de Cáceres

*AO
Jurídico para fazer o
projeto de Resolução.
C. 17/02/2022.
L. Leite*



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES**

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA, TRABALHO E REDAÇÃO

Parecer nº 045/2022

Referência: Processo nº 722/2022

Assunto: Projeto de Resolução nº 02, de 25 de fevereiro de 2022

Autor (a): Mesa Diretora da Câmara Municipal de Cáceres

Assinado por: Mesa Diretora da Câmara Municipal de Cáceres

I - RELATÓRIO:

O Projeto de Resolução nº 02, de 22 de fevereiro de 2022, dispõe sobre a revogação da Resolução n. 03, de 12 de dezembro de 2016, a fim de adequar a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres aos dispositivos da Lei nº 13.460/2017.

Este é o Relatório.

II – DO VOTO DO RELATOR:

Trata-se de Projeto de Resolução de autoria da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Cáceres, representada pelos Excelentíssimos Vereadores Domingos Oliveira dos Santos (Presidente); Isaias Bezerra (Vice-Presidente); Celso Silva (1º Secretário); Mazéh Silva (2ª Secretária) e Negação (3º Secretário), dispondo sobre a revogação da Resolução n. 03, de 12 de dezembro de 2016, a fim de adequar a Ouvidoria da Câmara Municipal de Cáceres aos dispositivos da Lei nº 13.460/2017.

Na justificativa apresentada, a Mesa Diretora da Câmara Municipal de Cáceres aponta que Ouvidoria precisa se adequar as novas regras trazidas pela Lei nº 13.460/2017, sendo esta uma determinação do TCE-MT.

Foi reforçado ainda que a Ouvidoria já está regulamentada e, esta adequação irá ocasionar a revogação da Resolução n. 03, de 12 de dezembro de 2016.



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES**

A ouvidoria deve ser um canal onde os cidadãos tenham liberdade e confiança para expor suas reclamações, sugestões ou elogios a Câmara Municipal de Cáceres. Ela deve servir como um espaço de ligação entre o órgão público e o cidadão final.

Por meio dos canais de comunicação disponíveis na página da Ouvidoria, no site da Câmara Municipal de Cáceres, o cidadão tem a oportunidade de manifestar sua aprovação, insatisfação ou reivindicação em relação aos serviços públicos prestados pelos órgãos da Câmara Municipal de Cáceres.

Portanto, a Ouvidoria é o espaço indicado para o cidadão cacerense registrar suas críticas, elogios, reclamações, sugestões, pedidos de informações e denúncias sobre os serviços prestados pela administração pública municipal.

Ante o exposto, cumprido os requisitos legais, e, baseando nos fundamentos acima citados, voto pela constitucionalidade e legalidade do Projeto de Resolução nº 02, de 25 de fevereiro de 2022.

III – DA DECISÃO DA COMISSÃO:

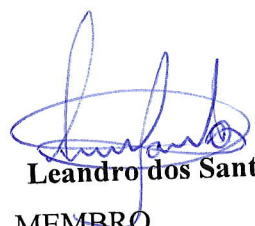
A Comissão de Constituição e Justiça, Trabalho e Redação acolhe e acompanha o voto do Relator, votando pela constitucionalidade e legalidade do Projeto de Resolução nº 02, de 25 de fevereiro de 2022.

É o nosso parecer, o qual submetemos à elevada apreciação Plenária.

Sala das Sessões, 09 de março de 2022.


Manga Rosa
PRESIDENTE


Pastor Júnior
RELATOR


Leandro dos Santos
MEMBRO

