



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE CÁCERES

PROTOCOLO Em ____/____/____ Hrs ____ Sob ____ Nº ____ Ass.: ____	☐	Projeto De Lei	Nº ____/____	APROVADO
	☐	Projeto De Decreto Legislativo		Presidente da Câmara
	☒	Projeto De Resolução		
	☐	Requerimento		REJEITADO
	☐	Indicação		
	☐	Moção		
	☐	Emenda		Presidente da Câmara

Autor: Mesa Diretora da Câmara Municipal de Cáceres

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº ____/DE ____ 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;



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 discrição 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.



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.

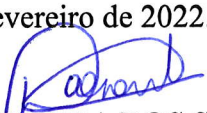
CAPÍTULO III

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