

RESOLUÇÃO Nº 002/2022

SÚMULA: Dispõe sobre as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos da Ouvidoria da Câmara Municipal de Feliz Natal, Estado de Mato Grosso.

O PRESIDENTE CÂMARA MUNICIPAL DE FELIZ NATAL ESTADO DE MATO GROSSO, no uso das atribuições que lhe são conferidas, promulga a presente Resolução pelo artigo 12 Inciso II da Lei Complementar nº 011/2012 (Lei Orgânica do Município de Feliz Natal - MT), artigo 261, inciso V da Resolução nº 01/2015 (Regimento Interno da Câmara Municipal de Feliz Natal - MT);

Considerando a Nota Técnica 02/2021 -TP, de 05 de outubro de 2021, do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso *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 necessidade de atualização de normas e procedimentos da Ouvidoria-geral da Câmara Municipal de Feliz Natal, frente 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 vigência da Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais, inclusive nos meios digitais, por pessoa natural ou por pessoa jurídica de direito público ou privado, com o objetivo de proteger os direitos fundamentais de liberdade e de privacidade e o livre desenvolvimento da personalidade da pessoa natural;

Considerando a necessidade de salvaguardar a identidade do usuário de serviços públicos que oferece manifestações aos órgãos e entidades da Administração Pública, com a finalidade de proteger a identidade do demandante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação do mesmo;

Considerando a necessidade de desenvolver instrumentos e mecanismos hábeis que confirmam agilidade e transparência aos trabalhos e ações desenvolvidas por Este Poder Legislativo;

Considerando o papel fundamental da Ouvidoria como canal de comunicação do usuário com o Poder Legislativo; e,

Considerando que a colaboração da sociedade é imprescindível, também, para o aprimoramento das atividades exercidas pelo poder Legislativo.

RESOLVE:

CAPÍTULO I - DA OUVIDORIA

Seção I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Resolução Normativa tem por objetivo regulamentar as atribuições, organização, funcionamento e os procedimentos a serem adotados pela Ouvidoria da Câmara Municipal de Feliz Natal Estado de Mato Grosso.

Art. 2º A Ouvidoria constitui um canal de interlocução entre o usuário e a Câmara Municipal de Feliz Natal Estado de Mato Grosso, buscando expandir sua capacidade de participar da fiscalização dos atos e avaliar as ações da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Feliz Natal Estado de Mato Grosso, visando garantir a observância dos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade e eficiência.

Art. 3º Para fins desta Resolução Normativa, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou

potencialmente, de serviço da Ouvidoria desta Câmara Municipal;

II - manifestação: Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia e denúncia interna;

III - chamado: manifestação encaminhada pelo usuário à Ouvidoria, podendo ser classificado, quanto a sua natureza, em Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), solicitação, reclamação, sugestão, elogio, crítica, denúncia ou denúncia interna, recebendo uma numeração própria;

IV - protocolo Ouvidoria: chamado que cumpre os requisitos de recebimento, sendo protocolado e encaminhado para análise da unidade competente. Será classificado como Denúncia, Denúncia Interna, Demais Assuntos – Ouvidoria ou Serviço de Informação ao Cidadão – (SIC);

V - decisão administrativa final: ato pelo qual a Câmara Municipal de Feliz Natal manifesta acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de atendimento do pedido; e,

VI – unidade competente: unidade responsável pela prestação de serviço no âmbito da Câmara Municipal de Feliz Natal, que detêm competência institucional ou de gestão, afeta ao tema objeto da manifestação.

Art. 4º A Ouvidoria tem como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I – atuar na defesa dos princípios constitucionais inerentes à administração Pública no âmbito do Município de Feliz Natal;

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

III - propor o aperfeiçoamento na prestação dos serviços da Unidade;

IV - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

V - receber as manifestações advindas de cidadãos, partidos políticos, associações, sindicatos, órgãos ou entidades, registrando-as em sistema informatizado próprio e tomando as providências que o caso exigir;

VI - informar ao usuário os resultados de suas manifestações encaminhadas a Câmara Municipal, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e, conseqüentemente, a aproximação da Câmara Municipal de Feliz Natal com a sociedade e o exercício do controle social;

VII- elaborar relatório de atividades da Unidade; e,

VIII IX – contribuir para melhoria da gestão pública.

Seção II - DA ESTRUTURA

Art. 5º A Ouvidoria, está integrada a unidade de Controle Interno da Câmara Municipal de Feliz Natal Estado de Mato Grosso, e vinculada diretamente à Presidência.

Art. 6º A Ouvidoria possui estrutura física e de pessoal conforme legislação.

Seção III - DO OUVIDOR

Art. 7º A função de Ouvidor da Câmara Municipal de Feliz Natal será exercida por um servidor efetivo da Câmara Municipal, a ser nomeado pelo Presidente, mediante Portaria.

Art. 8º São responsabilidades do Ouvidor da Câmara Municipal de Feliz Natal:

- I - defender e promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o usuário e o Poder Legislativo;
- II - defender e representar internamente os direitos dos usuários dos serviços prestados pelo Poder Legislativo;
- III - orientar os trabalhos da Ouvidoria, assegurando uniformização, eficiência e coerência;
- IV - aprovar o plano de ação anual da Ouvidoria; e,
- V - dar ciência ao Controlador Interno, sempre que a unidade responsável pelo atendimento da manifestação se mantiver inerte e/ou não adotar medidas para cessar eventuais irregularidades nos prazos estipulados.

Seção IV – DA COMISSÃO DE FISCALIZAÇÃO E CONTROLE

Art. 9º A função da Comissão de Fiscalização e Controle será exercida pela Comissão de Legislação, Justiça, Redação Final, Finanças e Orçamento.

Art. 10º São responsabilidades da Comissão de Fiscalização e controle da Câmara Municipal:

- I – Abrir processo para verificação da denúncia externa num prazo não superior a 15 (quinze) dias, exceto em período de recesso parlamentar, quando será contado o prazo a partir do retorno do recesso.
- II – Agir com imparcialidade na verificação dos fatos, e responder sempre num prazo ágil as providências tomadas.
- III- Dar ciência a Ouvidoria do andamento das denúncias para encaminhar ao usuário o andamento da solicitação.

DA UNIDADE DE OUVIDORIA

Art. 11 Compete à Unidade da Ouvidoria:

- I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017;
- II - orientar o usuário com relação à formulação de manifestações perante a Ouvidoria;
- III - receber, registrar, analisar e encaminhar as manifestações recebidas às unidades competentes da Câmara Municipal de Feliz Natal-MT, para análise, manifestação e adoção de medidas necessárias;

IV - informar/responder ao usuário de forma clara, ágil e objetiva, quando as manifestações forem realizadas de forma identificada e anônima, quanto ao andamento e o resultado da manifestação encaminhada a Ouvidoria, permitindo o fortalecimento da imagem institucional e consequente aproximação da sociedade;

V - divulgar, perante a sociedade, as atribuições da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso;

VI - zelar por suas instalações físicas, manter meios de comunicação eletrônica, postal, presencial e telefônica para recebimento e acompanhamento das manifestações, bem como canais para divulgação de informações e resultados da Ouvidoria;

VII- acompanhar e requisitar da unidade responsável pela análise, às informações sobre as providências adotadas referentes às manifestações oriundas da Ouvidoria;

VIII - manter dados atualizados com demonstrativo anual, de acesso da Ouvidoria, contendo o andamento das manifestações protocolizadas, encaminhadas para análise e providências das unidades competentes, com a respectiva data de encaminhamento e prazo regulamentado para a adoção de providências que a manifestação ensejar;

IX - conferir igualdade de tratamento às manifestações encaminhadas e conduzi-las com isenção, sigilo e imparcialidade;

X - elaborar relatório semestral para avaliação interna das manifestações encaminhadas às unidades competentes, registrando em espaço próprio as providências solicitadas e dando ciência ao Controle Interno;

XI - orientar, se for o caso, o usuário da Ouvidoria sobre a possibilidade de formulação de Denúncia, informações ou solicitações;

XII- orientar a qual órgão ou entidade a manifestação deverá ser encaminhada, quando versar sobre matéria não afeta a competência da Câmara Municipal de Feliz Natal-MT;

XIII - aprimorar ações de orientação e de indução ao funcionamento das Ouvidorias junto aos Vereadores e Servidores;

XIV - realizar, de forma periódica, pesquisas de satisfação, visando avaliar a prestação de serviço da Ouvidoria;

XV - definir metodologias visando avaliar os indicadores de desempenho, quanto ao prazo de atendimento das manifestações e satisfação dos usuários dos serviços prestados pela Ouvidoria;

XVI - elaborar plano de ação anual, até o final do mês de fevereiro, contemplando as ações a serem desenvolvidas e, após aprovação do Controle Interno, encaminhar até o final do mês de março ao Presidente, bem como disponibilizar no Portal da Câmara Municipal;

XVII - elaborar e adotar na Unidade rotinas internas padronizadas;

XVIII - manter atualizado seu manual de procedimentos internos;

XIX - elaborar anualmente relatório de suas atividades, apontando eventuais falhas que necessitem de correção no período seguinte e sugerir melhorias na prestação dos serviços da Ouvidoria-geral; e,

XX - disponibilizar em seu Portal a Carta de Serviços ao Usuário, de forma atualizada.

CAPÍTULO II - DA UTILIZAÇÃO DOS SERVIÇOS DA OUVIDORIA

Seção I - DOS DIREITOS BÁSICOS

Art. 12 O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo a Ouvidoria observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência, asseguradas em atendimento presenciais, as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis;

IX - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

X - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e,

XI - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 13 São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do caput, do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527/2011, devendo ser analisado pelo Departamento Jurídico;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 13.709/2018, Lei nº 12.527/2011 e da Resolução Normativa nº 11/2012 – TP; e,

V - obtenção de informações precisas e de fácil acesso na Ouvidoria, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento da Unidade;

b) serviços prestados e localização da Unidade;

c) situação da tramitação das manifestações em que figure como interessado; e,

d) locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Seção II - DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 14 São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e,

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.

CAPÍTULO III - DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Seção I - MANIFESTAÇÕES RECEBIDAS

Art. 15 As manifestações passíveis de registro na Ouvidoria, elencadas no inciso II, do artigo 3º desta Resolução Normativa, serão assim conceituadas:

I - Serviço de Informação ao Cidadão (SIC): solicitação de acesso a informações públicas da Câmara Municipal de Feliz Natal - MT, em conformidade com a Lei n.º 12.527/2011 e a Resolução Normativa nº 12/2012 – TP;

II - solicitação: requerimento de esclarecimento, orientação ou providência vinculada a algum assunto específico, atinente à atuação e/ou funcionamento da Câmara Municipal;

III - reclamação: manifestação de insatisfação, desagrado ou protesto sobre ação ou omissão da Câmara Municipal ou de algum órgão da Administração Municipal;

IV - sugestão: manifestação que visa à melhoria da prestação dos serviços da Câmara Municipal de Feliz Natal - MT ou de algum ou de algum órgão da Administração Municipal;

V - elogio: demonstração de satisfação, reconhecimento ou apreço em face dos serviços prestados ou de algum órgão da Administração Municipal;

VI - crítica: manifestação sobre os serviços prestados ou de algum órgão da Administração Municipal, seus servidores e/ou gestores públicos;

VII - denúncia: manifestação proposta por cidadão, partido político, sindicato ou associação, acerca de irregularidades praticadas pela Câmara Municipal, bem como por atos irregulares ou ilegais ou com indícios de ilegalidade ou irregularidades praticadas por servidores, gestores ou órgãos públicos do Município de Feliz Natal da administração direta e indireta e denunciados por meio da Ouvidoria.

Seção II - DOS PROCEDIMENTO DE REGISTRO, RECEBIMENTO E ATENDIMENTO

Art. 16 A Ouvidoria receberá manifestações por meio do canal de Ouvidoria Online, correspondências, e-mail, disque Ouvidoria, telefone e presencialmente.

§ 1º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, por meio do canal de Ouvidoria Online.

§ 2º O atendimento realizado de forma verbal deverá ser registrado no sistema ou por escrito com todas as informações narradas, por servidor da Unidade, que deverá realizar a leitura do texto transcrito, podendo o usuário manifestar a sua concordância ou indicar correções no que entender não estar fiel ao que foi falado.

§ 3º Nos atendimentos registrados por telefone e pessoalmente, deverá ser informado o número do chamado no momento do registro do atendimento.

§ 4º Será disponibilizado ao usuário meios para consultar o andamento de sua manifestação.

§ 5º O atendimento presencial, deve ser realizado em espaço reservado na Ouvidoria, sendo realizado obrigatoriamente com a presença de dois servidores, para efeito de registro de testemunha do atendimento.

Art. 17 Os documentos físicos constantes das manifestações presenciais e das recebidas por correspondências, deverão ser digitalizados pela ouvidoria.

Art. 18 A manifestação encaminhada à Ouvidoria poderá ser registrada da seguinte forma:

- I – anônima;
- II – identificada, sem solicitação de sigilo; e,
- III – identificada, com solicitação de sigilo.

§ 1º A Ouvidoria-geral assegurará ao usuário, quando solicitado, a proteção de sua identidade por meio do sigilo de seus dados pessoais, que deverão ser protegidos com restrição de acesso nos termos do § 7º do artigo 10 da Lei nº 13.460/2017, do inciso I do § 1º do artigo 31 da Lei nº 12.527/2011, e da Lei nº 13.709/2018.

§ 2º Os elementos de identificação referidos no parágrafo anterior alcançam o nome, endereço residencial, o número de telefone residencial ou de celular, a inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas, o registro geral da carteira de identidade, a inscrição do título de eleitor, o estado civil, a filiação, a relação de dependentes e quaisquer outras informações que possam identificar o autor da manifestação.

§ 3º O encaminhamento de manifestações entre a Ouvidoria e outras unidades observará o disposto na Lei nº 13.709/2018, que dispõe sobre o tratamento de dados pessoais.

§ 4º Serão aceitas manifestações anônimas para fins de prevenção a retaliações e represálias contra o usuário e promoção da integridade pública e do controle social.

Art. 19 Os procedimentos relativos à análise das manifestações, observarão os princípios da eficiência e celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações identificadas, compreende:

- I - recepção da manifestação na Ouvidoria;
- II - emissão de comprovante de recebimento;
- III – análise obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e,
- V - ciência do resultado final ao usuário.

Art. 20 Compete a Ouvidoria verificar a correta classificação da manifestação, bem como verificar se estão presentes as informações suficientes para seu prosseguimento.

Art. 21 Após o registro e recebimento da manifestação, com a sua classificação em uma das modalidades mencionadas no artigo 15, e caso verificada a inviabilidade de informações por meio de consultas ao site da Câmara Municipal portal da Transparência, será encaminhado a Unidade competente para análise, esclarecimentos ou providências, devendo a unidade prestar as informações ou comunicar as providências adotadas nos prazos estabelecidos nesta Resolução.

Parágrafo único. Caso a unidade demandada necessite repassar a manifestação a outra unidade, deverá ser observado o prazo limite originalmente estabelecido.

Seção III - DA DENÚNCIA EXTERNA

Art. 22 As manifestações que tratem de denúncia externa, serão direcionadas e recepcionadas como Protocolo “Denúncia externa”.

Art. 23 A denúncia externa são as que versar sobre irregularidades praticadas conforme abaixo;

I - os passíveis de fiscalização contábil, financeira, orçamentária e patrimonial referida no art. 70 da Constituição Federal e na Lei Orgânica do Município;

II - os atos de gestão administrativas do Poder Executivo, incluídos os da administração indireta, seja qual for a autoridade que os tenha praticado;

III - os atos do Prefeito e do Vice-Prefeito, dos Secretários Municipais, Procurador Geral do Município que importarem, tipicamente, crime de responsabilidade;

IV – atas e documentos das reuniões de audiência pública por agentes;

V- O Ouvidor classificando a denúncia como denúncia externa a mesma será repassada para a Comissão de Fiscalização e Controle.

VI- A Comissão de Fiscalização e controle terá um prazo de 15 dias para abertura do processo e um prazo não superior a 180 dias para as conclusões do trabalho.

VII- A comissão poderá tomar as seguintes providências:

A) Impugnar a Denúncia, encaminhando a Ouvidoria o motivo da Impugnação, assim encerrando a denúncia.

B) Encaminhar ofício ao setor que ocasionou a irregularidade solicitando sanar a irregularidade. A comissão verificando que a solicitação não foi atendida tomar as providências cabíveis encaminhando a irregularidade ao Tribunal de Contas ou ao Ministério Público.

C) Em se tratando de danos irreparáveis aos cofres públicos, tomar as providências cabíveis, conforme regimento interno, propor

abertura de CPI ou Solicitar auxílio ao Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da denúncia apresentada deverá conter a manifestação da unidade competente.

Seção III - DA DENÚNCIA INTERNA

Art. 24 As manifestações que tratem de denúncia interna, serão recepcionadas como Protocolo “Denúncia interna”.

Art. 25 O Ouvidor classificando a denúncia como denúncia interna a mesma será encaminhada para o Controle Interno.

Art. 26 A denúncia interna que versar sobre irregularidade praticadas por Vereadores ou servidores da Câmara Municipal de Feliz Natal, que se for o caso, encaminhará a comissão de Fiscalização e Controle, com as observações e providências que julgar necessárias, conforme disciplinado na Lei 363/2011 que Disciplina o Controle Interno.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da denúncia interna apresentada deverá conter a manifestação da unidade competente.

CAPÍTULO IV - DOS PRAZOS

Art. 27 A Ouvidoria, poderá solicitar complementação de informações e/ou documentos ao usuário, a fim de subsidiar a análise e adoção de medidas pela unidade responsável, nos moldes delimitados no inciso I do artigo 10.

§ 1º O usuário deverá responder ao pedido de complementação no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

§ 2º Se o usuário não atender às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria no prazo determinado, ficará sujeito à finalização da manifestação.

Art. 28 A manifestação poderá ser arquivada sumariamente pela Ouvidoria, devendo comunicar o usuário, sempre que possível, nas seguintes situações:

- I – não proceder com lealdade, urbanidade ou boa-fé;
- II – não atender ao pedido de complementação no prazo determinado;
- III – trazer conteúdo inapropriado;
- IV – conter palavras de baixo calão;
- V – apresentar conteúdo e autoria em duplicidade com manifestação anteriormente registrada; e,

VI – for manifestamente inconsistente.

Parágrafo único. Na hipótese prevista no inciso V, deverá ser comunicado ao usuário, o número do chamado que foi tratada a manifestação, bem como indicar o caminho para acompanhamento e ciência, sempre que possível.

Art. 29 A Ouvidoria, em obediência aos princípios da celeridade, deverá encaminhar resposta final ao usuário, no prazo de 30 (trinta) dias, contados de seu recebimento, ressalvados os prazos específicos previstos pedidos de acesso à informação (SIC).

Parágrafo único. Para as demais manifestações de Ouvidoria, são fixados os seguintes prazos para tramitação interna:

I - 10 (dez) dias para a Ouvidoria fazer análise dos requisitos de recebimento e tramitar a Unidade competente;

II – 25 (vinte e cinco) dias para as unidades competentes, informar as providências adotadas e encaminhar a Ouvidoria;

III – 3 (três) dias para a Ouvidoria informar o resultado final ao usuário e promover o arquivamento.

Art. 30 O prazo delimitado no artigo anterior, poderá ser prorrogado por igual período, desde que devidamente justificado a Ouvidoria.

Art. 31 O descumprimento injustificado dos prazos fixados para resposta às manifestações oriundas da Ouvidoria, deverá ser comunicado ao Controlador Interno, para adoção das providências cabíveis.

CAPÍTULO V - DO ENCERRAMENTO DO ATENDIMENTO

Art. 32 Nas situações de manifestações identificadas, a Ouvidoria somente finalizará o chamado no momento em que for encaminhada a resposta final, via e-mail ao usuário.

Art. 33 Quando se tratar de manifestações anônimas, o chamado será finalizado após a adoção das medidas cabíveis pela unidade competente e inserção da informação no sistema que permite acompanhamento pelo usuário.

Art. 34 O atendimento insuficientemente registrado na Ouvidoria e não complementado no prazo estabelecido no § 1º do artigo 34, será finalizado por ausência de interesse do manifestante.

Art. 35 A resposta apresentada pela unidade competente será encaminhada pela Ouvidoria, em sua integralidade, ao usuário.

Art. 36 Quando a resposta final não puder ser realizada de imediato, deverá sempre que possível, ser informado o andamento da manifestação ao usuário, e quais as etapas necessárias para que esta resposta possa ser oferecida.

CAPÍTULO VI- DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Art. 37 A pesquisa de satisfação, mencionada no inciso XIV do artigo 9º, deverá avaliar os serviços prestados pela Ouvidoria, contendo, no mínimo, os seguintes aspectos:

- I - satisfação quanto ao atendimento/tratamento recebido pela equipe da Ouvidoria;
- II - satisfação quanto ao prazo para resposta final da manifestação;
- III - satisfação quanto à atuação do Poder Legislativo na solução da demanda.

CAPÍTULO VII- DOS RELATÓRIOS

Art. 38 A Ouvidoria disponibilizará os seguintes relatórios em seu Portal:

- I – relatório estatístico semestral e anual; e,
- II – relatório de atividades anual.

Art. 39 O relatório de atividades de que trata o inciso XIX, do artigo 9º, deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas;
- II - o assunto das manifestações;
- III - as providências adotadas pela Câmara Municipal;
- IV - o resultado da pesquisa de satisfação realizada pela Ouvidoria; e,
- V - o resultado das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria durante o respectivo exercício.

Parágrafo único. O relatório de atividades deverá ser aprovado pelo Controle Interno e posteriormente encaminhado para conhecimento do Presidente do legislativo, ao final, disponibilizado no Portal da Câmara Municipal.

Art. 40 Os documentos, protocolos e processos recebidos ou em trâmite nos setores da Câmara Municipal que guardem natureza de denúncia, elogio, reclamação, sugestão ou solicitação, nos termos desta Resolução, serão encaminhados à Ouvidoria para análise e adoção de providências cabíveis.

Art. 41 Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

GABINETE DO PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE FELIZ NATAL, ESTADO DE MATO GROSSO, AOS CINCO DIAS DO MÊS DE FEVEREIRO DE 2022.

**MANOEL APARECIDO NAZÁRIO
PRESIDENTE**