



*Estado de Mato Grosso*  
*Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

**MANUAL DE INSTRUÇÕES DA OUVIDORIA DO LEGISLATIVO**

**Autora:** Leila Narciso da Costa

**Equipe de elaboração:** Leila Narciso da Costa  
Wellington Carvalho Batista

**Revisão:** Leila Narciso da Costa

A reprodução parcial ou total deste manual só poderá ser efetuada com autorização do autor.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Leila Narciso da Costa

# **MANUAL DE INSTRUÇÕES DA OUVIDORIA DO LEGISLATIVO**

**FIGUEIRÓPOLIS D'OESTE – MT  
OUTUBRO 2013**



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

### **APRESENTAÇÃO**

O Manual de Instrução da Ouvidoria do Legislativo, aprovado através da Resolução nº 29/2013, destina-se a regulamentar o funcionamento da Ouvidoria do Legislativo de maneira prática e descritiva, norteando os trabalhos realizados por esta unidade, objetivando uniformizar os procedimentos, e contribuindo para o aprimoramento das atividades legislativas, a efetividade dos serviços prestados e o cumprimento do papel do vereador no âmbito municipal.

A Ouvidoria do Legislativo tem a função de “ouvir” o cidadão, agindo sempre contra os abusos de poder, erros ou omissões, negligências, entre outros atos lesivos. Deve ser compreendida como uma unidade que atua no processo de interlocução entre o cidadão e a Câmara Municipal, de modo que as manifestações decorrentes do exercício da cidadania provoquem continua melhoria dos serviços prestados, tornando as atividades mais eficiente e transparente, e, seus agentes, mais responsáveis em suas atitudes.



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

### **Sumário**

I -	OUVIDORIA – BASE LEGAL .....	5
1.	Definição .....	5
2.	Base Legal .....	5
II -	COMPETÊNCIA .....	7
1.	Da Ouvidoria do Legislativo .....	7
2.	Da Relatoria.....	7
3.	Da Comissão Permanente.....	7
III -	CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES .....	8
1.	Conceitos.....	8
2.	Classificações .....	9
IV -	PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO .....	13
1.	Recebimento dos Chamados .....	13
2.	Registro dos Chamados.....	14
3.	Análise dos Chamados .....	15
4.	Dos Prazos.....	18
5.	Resposta ao Cidadão .....	20
V -	SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC .....	23
1.	Recebimento do SIC.....	23
2.	Registro dos SICs .....	23
VI -	PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DOS CHAMADOS .....	25
1.	Controle Diário.....	25
2.	Controle Semanal .....	25
3.	Controle Quinzenal .....	25
4.	Controle Mensal .....	25
VII -	PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO DOS INDICADORES DE RESULTADOS	26
VIII -	PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO .....	26
IX -	DAS DISPOSIÇÕES GERAIS .....	27



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

### **I - OUVIDORIA – BASE LEGAL**

#### **1. Definição**

A ouvidoria tem por objetivo buscar soluções e esclarecimentos para as demandas dos cidadãos, oferecer informações gerenciais e sugestões a unidade em que atua, visando o aprimoramento da prestação do serviço a sociedade. Vez que auxilia na identificação de pontos a serem apurados e contribui desta maneira, para a melhoria dos procedimentos e dos processos administrativos.

O ouvidor é considerado um instrumento de interação entre o órgão e a sociedade, aliado na defesa dos direitos estabelecidos nas leis, na busca de soluções de conflitos e colaborador eficaz dos projetos implantados nas unidades administrativas, contribuindo para o aperfeiçoamento do atendimento e valorização do cidadão.

Neste sentido, o ouvidor atua em defesa da Administração Pública, procurando subsidiar o atendimento de reivindicações de servidores, exercendo um controle preventivo e corretivo de arbitrariedades ou negligências, de problemas interpessoais ou, de abuso de poder por parte das autoridades.

#### **2. Base Legal**

2.1 – Constituição Federal – Art. 37, § 3, de 5 de outubro de 1988;

2.2 – Lei n.º 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;

2.3 – Legislação do TCE – MT;

2.4 – Resolução n.º 027/2013 – Regulamenta a Lei Municipal n.º 603/2013, no âmbito do Poder Legislativo e dá outras providências;

2.5 – Resolução 28/2012 – Cria a Ouvidoria Legislativa Municipal na Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste-MT e dá outras providências;



*Estado de Mato Grosso*  
*Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

2.6 – Resolução 025/2012 - Regimento Interno “Dispõe sobre o Regimento Interno da Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste, e dá outras providências;

2.7 - Demais legislação e normas aplicáveis;



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

### **II - COMPETÊNCIA**

#### **1. Da Ouvidoria do Legislativo**

O termo ouvidoria provém do verbo “ouvir”. No sentido geral, a Ouvidoria do Legislativo tem o objetivo de prestar um serviço de atendimento, dando voz ao cidadão, zelando pelos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade e eficiência no âmbito da Administração Pública Municipal.

Compete a Ouvidoria do Legislativo, receber através dos canais de comunicação as manifestações quer sejam denúncias, reclamações, sugestão, elogios, críticas e dúvidas do cidadão e dar-lhes o devido encaminhamento as unidades responsáveis, permitindo que a população possa se interligar a ação institucional da Câmara Municipal.

#### **2. Da Relatoria**

O Relator tem a competência de receber as notificações expedidas pela Ouvidoria do Legislativo, e responder pelas manifestações expressadas, a fim de oferecer solução as questões apresentadas, bem como, quando se tratar de denúncia, fazer o devido encaminhamento a Comissão Permanente para que realize o ponto de fiscalização do mesmo. Cabe ao Relator a responsabilidade de comunicar a Ouvidoria do Legislativo, quanto as medidas adotadas, e seu posicionamento quanto ao chamado.

#### **3. Da Comissão Permanente**

A Comissão Permanente tem a função de exercer o ponto de fiscalização. Relatando as informações encontradas, e remetendo o seu parecer ao Relator, para que tome as devidas providências.



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

### III - CONCEITOS E CLASSIFICAÇÕES

#### 1. Conceitos

**1.1 Chamado:** Toda a manifestação encaminhada pelo cidadão. Recebe uma numeração própria e sequencial, a fim de ordenar todos os chamados recebidos pela Ouvidoria do Legislativo.

**1.2 Unidade Responsável:** Órgão ou unidade municipal relacionado com o conteúdo da manifestação encaminhada pelo cidadão.

**1.3 Relator:** Vereador Presidente, para analisar preliminarmente ou tomar conhecimento do chamado, caso se tratar de uma comunicação de irregularidade/denúncia .

**1.4 Protocolo da Ouvidoria:** Chamado classificado como denúncia, reclamação, elogio, sugestão ou solicitação de informação que preenche os requisitos regimentais mínimos exigidos e encaminhado para conhecimento do Relator.

**1.5 Ponto de Fiscalização:** Protocolo que possui conteúdo relevante, porém não tem materialidade suficiente para autuação de procedimentos administrativos ou aberturas de sindicâncias. A análise da denúncia será verificada por um vereador de acordo com o despacho do Relator, que indicará para a comissão parlamentar relacionada ao assunto.

**1.6 Processo:** Protocolo da Ouvidoria que contém relevância e materialidade e é autuado pela Relatoria competente quando verificadas e constatadas as irregularidades relatadas no chamado realizado pelo cidadão. O processo será encaminhado para plenário, para que seja tomadas as devidas providências estabelecidas no Regimento Interno do Legislativo.





# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

**1.7 Comissões Permanentes:** São comissões permanentes as seguintes: *Justiça e Redação; Fiscalização e Acompanhamento de Execução Orçamentaria e Financeira; Serviços e Obras Públicas; Educação, Cultura, Saúde e Assistência Social*, estabelecidas de acordo com o Regimento Interno da Câmara Municipal.

## **2. Classificações**

### **2.1 Quanto à natureza:**

**2.1.1 Denúncia:** São as manifestações encaminhadas pelo cidadão, que contenham indícios e/ou provas que indiquem a existência de irregularidades ou ilegalidades praticadas pelo administrador ou responsável sujeito à jurisdição do município Figueirópolis D'Oeste.

**2.1.2 Reclamação:** Manifestação de desagrado/protesto sobre um serviço prestado pelo servidor ou administrador público.

**2.1.3 Sugestão:** Ideia ou proposta para o aprimoramento do trabalho.

**2.1.4 Elogio:** Reconhecimento ou satisfação pelo serviço público prestado ou à disposição.

**2.1.5 Crítica:** Questionamento gerado pela insatisfação de um serviço público.

**2.1.6 Dúvida:** Esclarecimento sobre uma atividade que envolve atos ou fatos da administração pública municipal.

**2.1.7 Solicitação de informação:** Pedido de informação a respeito dos procedimentos adotados pela administração pública.



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

### **2.2 Quanto às competências da Câmara Municipal:**

**2.2.1 Manifestações recebidas e compreendidas como Denúncia:** Estes chamados recebem um número de protocolo e geram uma “Informação” elaborada pela Ouvidoria do Legislativo, com a descrição dos fatos ou atos noticiados pelo comunicante, relacionados às funções típicas da Câmara Municipal, e são encaminhados ao Relator competente, através de um “Despacho” emitido pelo Ouvidor.

São exemplos de denúncia:

- ✓ Informações sobre indícios de irregularidades na aplicação de recursos públicos.
- ✓ Informações sobre indícios de enriquecimento ilícito de gestores ou servidores públicos.

2.2.1.1 Manifestações recebidas e compreendidas como Denúncia referente às funções atípicas, estes chamados receberão número de protocolo e gerará uma “Informação” elaborada pela Ouvidoria do Legislativo, com a descrição dos fatos ou atos noticiados pelo comunicante, relacionados às funções atípicas da Câmara Municipal, e são encaminhados a Unidade de Controle Interno, através de um “Despacho” emitido pelo Ouvidor.

**2.2.3 Demais manifestações recebidas na Ouvidoria do Legislativo recebem denominações diversas e são consideradas como:** Reclamação, Crítica, Sugestão, Elogio, Dúvida ou Solicitação de Informação. Estes chamados não geram um número de protocolo, pois tratam de matérias que não estão relacionadas a missão principal ou as competências da Câmara Municipal, e, conforme o caso, serão encaminhados aos setores ou órgãos responsáveis, através de “Comunicação Interna” - CI ou do *e-mail* da Ouvidoria.

São exemplos de manifestações diversas, ou seja, não consideradas como Denúncias:



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

- ✓ Reclamações sobre serviços prestados pela Câmara Municipal ou pelas unidades do Executivo Municipal;
- ✓ Dúvidas sobre as áreas de atuação da Câmara Municipal;
- ✓ Críticas, elogios ou sugestões sobre serviços prestados pelos gestores ou servidores públicos municipais;
- ✓ Solicitações de informação ou esclarecimento sobre matéria relacionada a competência da Câmara Municipal.

### **2.3 Quanto à situação da Denúncia**

**2.3.1 Denúncia em andamento:** São todas aquelas que se encontram na Ouvidoria do Legislativo para uma triagem do seu conteúdo e para elaboração da Informação, ou aquelas que, depois de encaminhadas à Relatoria competente, ainda não receberam uma resposta conclusiva (distribuição, ponto de fiscalização, arquivamento ou autuação).

**2.3.2 Denúncia concluída:** São todas aquelas que recebem uma resposta conclusiva, ou as que, após análise preliminar do seu conteúdo, são consideradas improcedentes, porque contém informações irrelevantes, ou são inconsistentes ou, ainda, ocorreu a perda do objeto.

**2.3.3 Denúncia arquivada previamente:** A denúncia é recebida normalmente na Ouvidoria do Legislativo, entretanto, seu conteúdo é apresentado de forma vaga, imprecisa ou mal formulada, e, portanto, arquivado; ou ocorre duplicidade de chamados de um mesmo comunicante, e neste caso, são arquivados aqueles considerados idênticos; ou ainda, independente da similitude de comunicantes, quando dois ou mais chamados tratam do mesmo assunto, os subsequentes receberão despacho de manifestação tratada em outro chamado, e serão arquivados.

### **2.4 Quanto à identificação do comunicante:**



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

**2.4.1 Identificado:** quando o comunicante informa um meio de contato (e-mail, telefone, endereço) ou fornece todos os dados solicitados no cadastro do chamado.

**2.4.2 Sigiloso:** quando o comunicante se identifica, mas solicita que seja guardado sigilo dos dados pessoais fornecidos.

**2.4.3 Anônimo:** quando o comunicante não se identifica ou não fornece qualquer meio de contato válido.

### **2.5 Quanto à forma de comunicação**

**2.5.1 Disque Ouvidoria:** Através de um número fixo colocado a disposição do cidadão, é possível realizar a comunicação desejada por telefone, falando com um atendente da Ouvidoria do Legislativo.

**2.5.2. Ouvidoria *Online*:** Através da página eletrônica da Câmara Municipal, o cidadão tem acesso ao *link* onde encontrará um formulário para preenchimento da comunicação desejada.

**2.5.3 Pessoalmente:** A Ouvidoria do Legislativo acompanhará o expediente da Câmara Municipal, de segunda-feira à sexta-feira, no horário das 07:00 às 13:00 para atender o cidadão que deseja elaborar um comunicado ou entregar documentação, pessoalmente.

**2.5.4 *E-mail* da Ouvidoria:** Através do *e-mail* da Ouvidoria do Legislativo, o cidadão realiza a comunicação desejada por meio de canal eletrônico.

**2.5.5 Correspondência:** Através do endereço físico da Ouvidoria da Câmara Municipal, o cidadão encaminha aos Correios, a comunicação desejada.



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

**2.5.6 Telefone:** Número de telefone colocado à disposição do cidadão, sempre que desejar realizar uma comunicação através deste meio.

**2.5.7 Fax:** Número de fax colocado à disposição do cidadão, sempre que desejar realizar uma comunicação através deste meio.

Obs: Os canais de comunicação que utilizam o meio eletrônico para acesso à Ouvidoria da Câmara Municipal estão à disposição do cidadão, 24 horas por dia, durante todos os dias da semana, inclusive aos sábados, domingos e feriados.

#### **IV - PROCEDIMENTOS PARA ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

##### **1. Recebimento dos Chamados**

1.1 O cidadão deve ser atendido de forma eficiente e eficaz em suas manifestações junto à Ouvidoria do Legislativo.

1.2 Nos atendimentos presenciais, o atendente deve informar, de início, que o atendimento pode ser anônimo ou sigiloso, caso haja necessidade ou conveniência, e solicitar informações adicionais ao cidadão.

1.3 Estimular o manifestante a deixar um meio de contato, possibilitando futuros esclarecimentos sobre o chamado.

1.4 Esclarecer ao manifestante que a tramitação e conclusão do seu chamado podem ser acompanhadas via internet, na página da Câmara Municipal, ou ainda, que é possível buscar maiores informações sobre o posicionamento do chamado, através dos telefones da Ouvidoria do Legislativo, desde que forneça a numeração correspondente ao chamado ou número de protocolo.



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

1.5 Ao final do atendimento prestado ao cidadão, agradecer pelas informações e confiança depositada na Ouvidoria do Legislativo através dos canais de comunicação da Câmara Municipal e destacar a importância do controle social para a correta aplicação dos recursos públicos, acompanhamento dos resultados da ação pública e de sua efetividade, no atendimento das necessidades da sociedade.

### **2. Registro dos Chamados**

2.1 Toda manifestação recebida na Ouvidoria do Legislativo deve ser registrada de forma clara e precisa no Sistema de Controle de Processos da Ouvidoria, o qual controla o fluxo dos documentos e processos, e receber um número de chamado correspondente, ainda que tal manifestação não preencha os requisitos exigidos para ser considerada como Denúncia.

2.2 Para registrar a manifestação do cidadão no Sistema de Controle de Processos utilizado pela Ouvidoria do Legislativo é necessário o preenchimento dos campos específicos do formulário de Abertura de Chamados. O Sistema automaticamente gera um número sequencial, que se constituirá na identificação da referida manifestação.

2.3 Para incluir os dados pertencentes à manifestação bem como sua natureza, primeiramente clicar na caixa de “CLASSIFICAÇÃO” e selecionar um dos itens existentes (DENUNCIA, CRITICA, DUVIDA, ELOGIO, RECLAMAÇÃO E/OU SUGESTÃO).

2.4 A caixa “TIPO” deve ser classificada em uma das sete opções existentes (CARTA, E-MAIL, FAX, TELEFONE, FORMULÁRIO ELETRÔNICO, PESSOALMENTE), de acordo com o meio utilizado pelo cidadão para o encaminhamento do chamado.



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

2.5 O nome do órgão ou unidade reclamado, dentro da jurisdição do município, deve ser preenchido no campo “REFERENTE A”.

2.6 Em sequência, sempre que se tratar de chamado anônimo, clicar no campo “ANÔNIMO”, para que a identificação do cidadão fique oculta quando da impressão da folha de registro do chamado, emitida pelo Sistema. Nos casos de identificação do manifestante, iniciar pelo preenchimento do campo “CPF/CNPJ SOLICITANTE”, efetuando consulta para confirmar seu o numero informado é valido, e seguir preenchendo todos os campos de identificação existentes.

2.7 No campo “INFORMAÇÕES DO CHAMADO”, será preenchido, de forma concisa e objetiva, o teor da manifestação do cidadão.

2.8 “SALVAR” o registro do chamado emitido e “IMPRIMIR” a folha proveniente do sistema.

2.9 Fazer registro em Relatório de Chamados Mensal cada chamado recebido, discriminando a identificação ou não do manifestante; a forma, quando se tratar de Denuncia e a quantidade de chamados que foram arquivados previamente.

### **3. Análise dos Chamados**

Analisar os chamados para fins de sua solução, organizando e encaminhando-as aos segmentos competentes, para análise e providencias, quando necessário, bem como acompanhamento da tramitação e avaliando se suas respostas foram de fato conclusivas, para que possam ser repassadas ao comunicante do chamado.

3.1 Após o preenchimento da folha do registro de chamado, o Ouvidor realizará a triagem dos chamados recebidos na Ouvidoria do Legislativo. A fim de obter o maior número de informações possíveis e evitar os chamados com conteúdo vago, impreciso ou mal formulados.



## *Estado de Mato Grosso*

### *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

3.2 Naqueles chamados em que seja possível entrar em contato com o cidadão, será enviada uma mensagem via e-mail solicitando sua complementação, no prazo de 48 horas, e incentivando-o, se for o caso, a pesquisar melhor e acrescentar novos dados, documentos e provas.

3.3 Caso o manifestante não possua outras informações, que não sejam as genéricas, expor a dificuldade de se investigar tais informações e ressaltar a necessidade da presença dos requisitos regimentais mínimos e obrigatórios para a análise do chamado, que se não observados, incidem no seu provável arquivamento.

3.4 Quando o assunto do chamado for de outra natureza ou quando a matéria não diz respeito à competência da Câmara Municipal, proceder-se-á ao seu encaminhamento quando possível ao órgão competente, de acordo com o procedimento a ser adotado ao caso, podendo optar entre uma Comunicação Interna – CI, *e-mail* ou Fax.

3.5 Caso a natureza do chamado seja sobre solicitação de informação, a Ouvidoria do Legislativo deverá realizar pesquisa preliminar para analisar se é competência da Câmara Municipal, e se o cidadão cumpriu requisito básico, consistente no fornecimento dos dados do contato, em caso positivo, o chamado será incluído no SIC, sendo realizado de acordo com a Resolução nº 27/2013 (“Regulamenta a Lei Municipal nº 603/2013, no âmbito do Poder Legislativo e dá outras providências”).

3.6 Os chamados encaminhados para a análise da unidade competente, deverão ser respondidos de acordo com o item 4 dos prazos, e, posteriormente, comunicada à Ouvidoria do Legislativo sobre a medida adotada.





# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

3.7 A triagem e início da análise do chamado pela Ouvidoria do Legislativo devem ser realizados no mesmo dia do seu recebimento.

3.8 Após o apontamento na folha do registro, quando se tratar de Denúncia, receberá um número de protocolo, para a elaboração de “Informação” e “Despacho”, conforme descrito no item 2.2.1 que trata das Competências da Câmara Municipal.

3.9 Será gerado nº de protocolo, ordenado sequencialmente, todos os chamados abertos pela ouvidoria.

3.10 Após, será aberta uma pasta para inserir a documentação que compõe o protocolo. Todos os documentos deverão estar salvos previamente em modo digital, sendo eles:

3.10.1 Documento Externo – poderá ser:

a) o registro do chamado gerado no sistema da Ouvidoria que traz o número e ano do chamado, o representante da Ouvidoria do Legislativo, a forma de identificação do solicitante e dados complementares, bem como o inteiro teor das informações transmitidas pelo cidadão;

b) qualquer documentação que for enviada pelo cidadão e que acompanhe o chamado.

3.10.2 Informação – É a informação técnica elaborada de forma sintética pela Ouvidoria do Legislativo, a partir dos fatos descritos pelo comunicante, com a discriminação indicada pelo Relator para a comissão competente para apuração;

3.10.3 Despacho – É o despacho do Relator, autoridade máxima competente da Câmara Municipal, determinando o encaminhamento do protocolo a Comissão relacionada ao assunto do chamado, para as providências cabíveis. O Relator encaminhará cópia do despacho a Ouvidoria do Legislativo.



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

3.11 Inserido o documento (documento externo, informação e despacho), este deverá ser organizado em uma pasta, arquivado previamente pela Ouvidoria do Legislativo, em local seguro, garantindo a proteção do documento.

#### **4. Dos Prazos**

Os prazos a serem observados pela Ouvidoria do Legislativo serão estabelecidos de acordo com a natureza do chamado.

##### **4.1 – Denúncias:**

4.1.1 Ouvidoria do Legislativo/Relatoria - Início: Após abertura do chamado na Ouvidoria do Legislativo, a mesma deverá elaborar informação e encaminhar em até 2(dois) dias úteis o chamado para o Relator;

4.1.2 Relatoria/Comissão Permanente: O relator após análise do chamado, fará o encaminhamento do mesmo em até 2(dois) dias úteis para a comissão permanente que compreenda a assunto ora classificado no chamado, para que faça averiguações da denúncia.

4.1.3 Comissão Permanente/Relatoria: A comissão permanente terá 20 dias, para fazer a apuração dos fatos denunciados, e remeter o relatório sobre a averiguação para o Relator. O prazo poderá ser prorrogado por 10 dias, quando a matéria requerer maior complexidade para análise, devendo o Presidente da Comissão Permanente solicitar o respectivo prazo, e ficando este sob a responsabilidade do Relator o deferimento do mesmo.



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

4.1.4 Relatoria/Ouvidoria do Legislativo: Após recebimento do relatório da Comissão Permanente, deverá ser encaminhado a cópia do mesmo para Ouvidoria em até 2(dois) dias uteis.

4.1.5 Ouvidoria do Legislativo/Interessado: A ouvidoria manterá comunicação com o interessado, desde que tenha um contato válido para respostas, sobre o andamento do processo, até que o mesmo seja concluído.

**4.2 Reclamação/Dúvidas:** A Ouvidoria do Legislativo fará a comunicação interna do chamado ao Relator, quando se tratar da competência da Câmara Municipal em até 2(dois) dias úteis, para que tome as medidas cabíveis.

4.2.1 Quando se tratar de Dúvidas, no que diz respeito a competência da Câmara Municipal, o chamado será encaminhado ao Setor competente, para que emita o esclarecimento em até 5(cinco) dias uteis a Ouvidoria do Legislativo, que efetuará a resposta ao comunicante em até 2(dois) dias úteis.

4.2.2 Quando se tratar de reclamação referente a outra unidade da Administração Pública, o mesmo será encaminhado para a Ouvidoria do órgão em até 2(dois) dias úteis.

**4.3 Sugestão, Críticas, Elogios:** A Ouvidoria do Legislativo fará a comunicação ao Relator, em até 2(dois) dias úteis.

**4.4 Solicitação de Informação:** Os prazos para atendimento desta solicitação são estabelecidos pela Lei de Acesso a Informação – LAI, relatados no capítulo V deste Manual.



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

### **5. Resposta ao Cidadão**

Todos os chamados são alimentados através do Sistema da Ouvidoria para facilitar o acompanhamento realizado pela Ouvidoria do Legislativo diariamente, que informará ao manifestante de forma eficiente e eficaz, sobre a conclusão ou andamento do respectivo chamado recebido, e de acordo com o meio disponível para contato, quando se tratar de comunicado identificado/sigiloso.

5.1 Objetivando informar o manifestante das providências pertinentes ao chamado, através dos meios de comunicação disponíveis (*e-mail*, endereço para correspondência, telefone, etc), a Ouvidoria do Legislativo repassará respostas, conforme exemplos abaixo:

5.1.1 Chamados sobre informações de atos de gestão e aquelas referentes a reclamações, críticas, sugestões, elogios, dúvidas e solicitações de informação:

Informação sobre a medida tomada por esta Ouvidoria, dando conhecimento dos encaminhamentos adotados, a qual repassará a informação ao cidadão.

5.1.2 Chamados considerados vagos e imprecisos:

Informação sobre a impossibilidade de analisar o chamado, mencionando os motivos. O chamado é examinado, mas seu conteúdo é considerado vago e impreciso e, portanto, arquivado na Ouvidoria do Legislativo que repassará tal informação ao cidadão no prazo máximo de 03 dias úteis.

5.1.3 Chamados encaminhados:



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

Informação sobre a impossibilidade de análise do chamado, por exceder as atribuições da Câmara Municipal ou sua competência. Este chamado será encaminhado ao órgão competente, para a Ouvidoria de outra entidade, com atribuições para o recebimento e processamento da manifestação. A Ouvidoria do Legislativo repassará tal informação ao cidadão no prazo de 03 dias úteis.

### 5.1.4 Comunicações de Denúncias arquivadas:

A resposta deve ser dada pelo Relator à Ouvidoria do Legislativo, no prazo máximo de 30 dias, a contar do recebimento da comunicação de denúncia pela unidade.

a) Informação sobre o encaminhamento e análise da denúncia e o seu arquivamento, mencionando os motivos;

b) Informação sobre o encaminhamento e análise da Denúncia a Comissão que averiguou os fatos, e emitiu relatório sobre a apuração dos fatos constatados;

c) Informação que a Denúncia foi autuada. Neste caso, deverá conter no despacho o nº de protocolo administrativo, assinado pelo Relator, encaminhando o respectivo processo para que seja analisado em sessão plenária, e posterior ato comprobatório de arquivamento.

### 4.1.5 Acompanhamento das Comunicações autuadas:

Informação que o processo de representação foi julgado. A Ouvidoria do Legislativo realiza o acompanhamento do trâmite processual através do gerenciamento de registro interno e comunicará o cidadão da decisão no prazo máximo de 05 dias, a contar da data do julgamento do processo e quando se tratar de comunicado identificado/sigiloso, por meio do endereço disponível.



*Estado de Mato Grosso*  
*Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

4.1.5.1 Anexar a resposta ou *E-mails* expedidos pela Ouvidoria do Legislativo ao chamado correspondente.



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

### **V - SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

A Lei Federal nº 12.527, sancionada em 18 de novembro de 2011, estabelece que o acesso a informações públicas é direito fundamental de todo cidadão.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, permite que qualquer pessoa física ou jurídica, encaminhe pedidos de acesso à informação dentro do âmbito de competência da Câmara Municipal, por meio do Portal Transparência, ou ainda, através dos canais de comunicação da Ouvidoria do Legislativo.

#### **1. Recebimento do SIC**

1.1 Qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso à informação junto à Ouvidoria do Legislativo, desde que preencha os requisitos previstos na Resolução nº 27/2013.

1.2 O pedido de acesso será efetuado, preferencialmente, por meio do preenchimento do formulário eletrônico disponibilizado no Portal Transparência da Câmara Municipal e, alternativamente, junto à Ouvidoria do Legislativo, por intermédio dos demais canais de comunicação.

1.3 O pedido de acesso à informação será atendido pela equipe da Ouvidoria do Legislativo de imediato, sempre que possível.

1.4 Caso não seja possível atender ao pedido de imediato, haverá comunicação ao interessado, fixando-se prazo para resposta não superior a 20 dias, admitida prorrogação por 10 dias.

#### **2. Registro dos SICs**



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

2.1 Todos os pedidos de acessos à informação realizado pelo Portal Transparência, serão transmitidos ao Sistema da Ouvidoria e receberão um número de chamado e um numero de protocolo no SIC, em ordem sequencial, que se constituirá na identificação da solicitação.

2.2 O responsável pela tarefa, deverá acessar o 'Painel de Administração' na página do SIC no Portal Transparência, inserir login e senha para entrar na área restrita.

2.3 No Menu do Painel, deve-se abrir a opção “Solicitações”, onde será possível ter acesso ao histórico de todas as solicitações realizadas.

2.4 Sempre que houver um pedido novo, deve-se abrir o 'Painel' para que seja feita a alteração da 'Situação' do pedido, clicando em 'Ação'.

2.4.1 A página seguinte trará todas as informações do pedido, como dados do solicitante, que devem estar todos preenchidos, bem como a mensagem da solicitação.

2.4.2 No mesmo 'local', a 'Situação' deverá ser alterada, de 'Pendente' para 'Em andamento' ou 'Cancelado', de acordo com a análise feita.

2.4.3 Realizada a alteração, clica-se em 'Alterar Situação'.

2.5 Feito isso, o procedimento será o mesmo realizado nos chamados da Ouvidoria do Legislativo.

2.6 Após o protocolo ser inserido, o mesmo deverá ser tramitado para a unidade competente.

2.7 A Ouvidoria do Legislativo informará ao interessado a resposta encaminhada, através do email/meio de contato fornecido.





# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

2.8 Para que o SIC seja finalizado no sistema da Ouvidoria, o 'Despacho' deverá ser preenchido, e arquivado uma pasta própria da Ouvidoria do Legislativo.

2.9 Após o despacho ser 'preenchido' e salvo, a 'Situação' do SIC no Portal Transparência será alterada para 'Concluído', com o mesmo texto inserido no despacho salvo.

### **VI - PROCEDIMENTOS PARA CONTROLE DOS CHAMADOS**

Conforme orientação, todos os encaminhamentos, respostas ou informações de Denúncias devem ser registradas no Sistema de Controle de Processos da Ouvidoria do Legislativo. Para efetivar o acompanhamento do chamado, deve-se proceder da seguinte forma:

#### **1. Controle Diário**

Inserir no Livro de Registros Internos da Ouvidoria do Legislativo, os chamados recebidos.

#### **2. Controle Semanal**

Efetuar o controle das Comunicações Internas – CI e e-mails encaminhados.

#### **3. Controle Quinzenal**

Efetuar Relatório de Protocolos Autuados, registrando a tramitação do processo.

#### **4. Controle Mensal**



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

No final de cada mês, com base no número de chamados inseridos no Livro de Registros Internos, elaborar relatório mensal de todos os chamados recebidos na Ouvidoria do Legislativo, contendo a síntese das comunicações de irregularidades, reclamações, críticas, elogios, dúvidas, sugestões e solicitações recebidas, destacando os encaminhamentos dados a cada expediente e, se for o caso, os resultados concretos decorrentes das providências adotadas e encaminhar ao Vereador Presidente para conhecimento.

### **VII - PROCEDIMENTOS PARA MEDIÇÃO DOS INDICADORES DE RESULTADOS**

Elaboração e atualização de relatório estatístico trimestral e anual, constituído por classificação que distingue o meio de acesso, a natureza do assunto, a qualificação do(s) autor(es) da manifestação, a situação, o órgão responsável, os serviços de atendimentos desenvolvidos.

### **VIII - PROCESSO DE COMUNICAÇÃO E DIVULGAÇÃO**

Consistem em divulgar os trabalhos da Ouvidoria do Legislativo e de interação com a população, atendendo as atribuições estabelecidas na Resolução nº 28/2013.

Para tanto, serão realizadas diversas atividades, como projetos de parcerias, divulgação de cartazes e *folders* da Ouvidoria, bem como divulgação da missão da mesma através da participação em eventos, projetos e palestras, e outros meios de divulgação, sempre em conformidade com a Lei estabelecida.



# *Estado de Mato Grosso*

## *Câmara Municipal de Figueirópolis D'Oeste*

### **IX - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Em caso de dúvidas e/ou omissões geradas por este manual de instruções deverão ser solucionadas junto a Ouvidoria do Legislativo.

Este Manual entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Figueirópolis D'Oeste – MT, em 25 de Outubro de 2013.

**CÉLIA FERREIRA MARQUES**  
Presidente da Câmara Municipal  
CPF: 829.132.691-88  
RG: 0361237-6 SSP/MT  
End.: Rua Paraná, n°. 220