

## PROJETO DE RESOLUÇÃO

DISPÕE SOBRE A APLICAÇÃO, NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ, DA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE VERSA SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

A **PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ – MT**: Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu, nos termos do art. 16, inciso IV, da Lei Orgânica, bem como do art. 36, inciso I, alínea “r” do Regimento Interno, promulgo a seguinte Resolução:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Esta Resolução dispõe sobre a aplicação, no âmbito da Câmara Municipal de Cuiabá, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, disciplinando a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como os procedimentos da Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá, instituída pela Resolução nº 29, de 8 de dezembro de 2009.

**Art. 2º** Para fins de aplicação desta Resolução, considera-se:

**I** - Ouvidoria: Unidade responsável por receber, registrar, analisar e encaminhar manifestações referentes aos serviços prestados pela Câmara Municipal de Cuiabá, com o objetivo de fortalecer o controle social, aprimorar a gestão pública e promover a melhoria contínua do atendimento ao usuário;

**II** - Usuário: Pessoa física ou jurídica que se beneficie ou utilize, efetiva ou potencialmente, os serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Cuiabá;



**III - Manifestação:** Comunicação do usuário, na forma de reclamação, denúncia, sugestão, elogio, solicitação ou demais pronunciamentos relacionados aos serviços prestados pela Câmara Municipal de Cuiabá ou à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desses serviços;

**IV - Reclamação:** Manifestação pela qual o usuário expressa insatisfação em relação a serviços prestados, a atendimento recebido ou a condutas de agentes públicos;

**V - Denúncia:** Manifestação pela qual o usuário comunica a ocorrência de irregularidade, ilegalidade ou ilícito relacionado a serviços, recursos públicos, agentes públicos ou procedimentos administrativos;

**VI - Elogio:** Manifestação pela qual o usuário demonstra satisfação ou reconhecimento em relação a serviços prestados, atendimento recebido ou atuação de agentes públicos;

**VII - Sugestão:** Manifestação pela qual o usuário apresenta proposta de melhoria, inovação ou aperfeiçoamento dos serviços, procedimentos, rotinas ou atendimento prestados pela Câmara Municipal de Cuiabá;

**VIII - Solicitação:** Manifestação pela qual o usuário requer adoção de providência, prática de ato administrativo, prestação de informação ou esclarecimento específico pela Câmara Municipal de Cuiabá;

**IX - Agente público:** Aquele que exerce, ainda que transitoriamente, cargo, emprego ou função pública;

**X - Carta de Serviços ao Usuário:** Documento que reúne informações claras, precisas e atualizadas sobre os serviços públicos oferecidos pela Câmara Municipal de Cuiabá, seus requisitos, formas de acesso, prazos, etapas, canais de atendimento, compromissos e padrões de qualidade;

**XI - Quadro Geral de Serviços Públicos:** Consolidação sistematizada da Carta de Serviços ao Usuário, com indicação dos serviços prestados, dos setores responsáveis por sua execução e da autoridade administrativa a que estejam subordinados ou vinculados;

**XII - Conselho de Usuários:** Órgão consultivo de composição paritária entre representantes da Câmara Municipal de Cuiabá e dos usuários, destinado ao



acompanhamento, à avaliação e à proposição de melhorias nos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal;

**XIII** - Serviço público: Toda atividade, ação, programa, atendimento ou prestação realizada pela Câmara Municipal de Cuiabá, diretamente ou em cooperação com outros órgãos ou entidades, destinada a satisfazer necessidades da coletividade ou de seus segmentos.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS**

**Art. 3º** A Câmara Municipal de Cuiabá assegurará aos usuários dos serviços públicos por ela prestados os direitos previstos nos arts. 3º a 6º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, observando, especialmente, as seguintes diretrizes:

**I** - atendimento com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia;

**II** - presunção de boa-fé do usuário;

**III** - igualdade no tratamento aos usuários, vedada qualquer forma de discriminação;

**IV** - cumprimento dos prazos, etapas e procedimentos estabelecidos em normas internas e externas;

**V** - ampla e clara divulgação de informações sobre serviços, horários, canais de atendimento, prazos e responsáveis;

**VI** - observância das prioridades legais, da acessibilidade e das normas de proteção à saúde e à segurança dos usuários;

**VII** - eliminação de exigências e formalidades desnecessárias, cuja manutenção represente custo desproporcional ao risco envolvido;

**VIII** - proteção dos dados pessoais, garantido o sigilo quando exigido por lei ou quando necessário à preservação da intimidade, da honra e da imagem do usuário.

## **CAPÍTULO III**

### **DO CONSELHO DOS USUÁRIOS**



Autenticar documento em <https://legislativo.camaracuiaba.mt.gov.br/autenticidade> com o identificador 3500300032003600390037003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.



**Art. 4º** Fica instituído o Conselho de Usuários dos Serviços da Câmara Municipal de Cuiabá, em cumprimento ao disposto nos arts. 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, como órgão consultivo de participação social, destinado ao acompanhamento, à avaliação e à proposição de melhorias nos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal.

**Art. 5º** O Conselho de Usuários dos Serviços da Câmara Municipal de Cuiabá tem as seguintes atribuições:

**I** - acompanhar a prestação dos serviços públicos oferecidos pela Câmara Municipal de Cuiabá, à luz das diretrizes da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

**II** - participar, de forma consultiva, da avaliação da qualidade dos serviços, com base em dados, relatórios, indicadores e pesquisas de satisfação;

**III** - propor ações, medidas e ajustes voltados à melhoria da prestação dos serviços públicos e do atendimento ao usuário;

**IV** - contribuir para a definição de diretrizes, metas e prioridades relacionadas ao adequado atendimento ao usuário;

**V** - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Cuiabá, emitindo recomendações para seu aprimoramento;

**VI** - opinar, quando consultado, sobre a indicação da pessoa que exercerá a função de Ouvidor da Câmara Municipal de Cuiabá;

**VII** - emitir recomendações, pareceres e relatórios dirigidos à Presidência da Câmara Municipal, à Ouvidoria e às unidades responsáveis pelos serviços públicos;

**VIII** - colaborar com ações de transparência, controle social e fortalecimento da participação dos cidadãos nas políticas e serviços sob responsabilidade do Poder Legislativo Municipal.

**Parágrafo único.** As deliberações do Conselho de Usuários terão caráter consultivo, sem prejuízo da obrigatoriedade de resposta e consideração por parte da Administração.



**Art. 6º** O Conselho de Usuários dos Serviços da Câmara Municipal de Cuiabá será composto de forma paritária por 6 (seis) membros titulares e respectivos 6 (seis) suplentes, assim distribuídos:

**I** - representantes do Poder Legislativo Municipal:

**a)** 1 (um) representante titular da Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá e 1 (um) suplente;

**b)** 1 (um) representante titular da Unidade de Controle Interno da Câmara Municipal de Cuiabá e 1 (um) suplente;

**c)** 1 (um) representante titular dos Vereadores da Câmara Municipal de Cuiabá e 1 (um) suplente;

**II** - representantes dos usuários dos serviços públicos:

**a)** 3 (três) representantes titulares dos usuários de serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Cuiabá e 3 (três) suplentes, escolhidos em processo aberto ao público, na forma do edital de chamamento público.

§ 1º Os representantes do Poder Legislativo serão indicados pela Presidência da Câmara Municipal de Cuiabá, observada a composição definida neste artigo.

§ 2º Os representantes dos usuários e respectivos suplentes serão selecionados em processo público de chamamento, precedido de edital, garantindo-se publicidade, transparência e igualdade de condições entre os interessados.

§ 3º Em caso de não indicação, renúncia, falecimento, perda de condição de elegibilidade ou outra hipótese de vacância de membro do Conselho, a vaga será suprida:

**I** - pelo respectivo suplente, quando se tratar de membro titular; ou

**II** - por novo representante, escolhido na forma do processo público de seleção ou, em caráter excepcional, por deliberação da maioria absoluta dos membros do Conselho, preservados, tanto quanto possível, os critérios de representatividade e paridade.



§ 4º Os membros do Conselho representantes do Poder Legislativo serão indicados em até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores, assegurada a continuidade dos trabalhos.

**Art. 7º** Poderão candidatar-se às vagas de representantes dos usuários dos serviços públicos no Conselho de Usuários, na qualidade de cidadãos representantes da coletividade, aqueles que atenderem, no mínimo, aos seguintes requisitos:

**I** - ter 18 (dezoito) anos completos na data da inscrição;

**II** - residir no Município de Cuiabá ou em município integrante de sua Região Metropolitana;

**III** - ser usuário, efetivo ou potencial, dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Cuiabá;

**IV** - não ser agente público de qualquer instância ou Poder, da administração direta ou indireta, nem possuir vínculo com concessionária de serviço público ou com prestador de serviço público municipal, sob qualquer forma ou natureza;

**V** - não se encontrar em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei Complementar Federal nº 64, de 18 de maio de 1990, bem como na Lei Municipal nº 5.718, de 2013 (Lei da Ficha Limpa Municipal);

**VI** - ter disponibilidade para participar das reuniões ordinárias e extraordinárias do Conselho, nos horários e dias definidos em regimento interno ou calendário aprovado.

**Parágrafo único.** O edital de chamamento público poderá estabelecer critérios adicionais compatíveis com a natureza da função, desde que não restritivos de direitos de forma indevida ou discriminatória.

**Art. 8º** O Conselho de Usuários dos Serviços da Câmara Municipal de Cuiabá reunir-se-á:

**I** - ordinariamente, ao menos uma vez a cada quadrimestre; e

**II** - extraordinariamente, sempre que necessário, mediante convocação do Presidente do Conselho ou de, no mínimo, 1/3 (um terço) de seus membros.



§ 1º As reuniões ordinárias e extraordinárias serão realizadas, preferencialmente, na sede da Câmara Municipal de Cuiabá, durante o horário de expediente, entre as 7h30 (sete horas e trinta minutos) e as 13h30 (treze horas e trinta minutos), salvo deliberação em contrário do próprio Conselho, desde que mantida a acessibilidade dos usuários.

§ 2º As convocações para as reuniões, acompanhadas da pauta, serão encaminhadas aos membros do Conselho por meio eletrônico, com antecedência mínima de 5 (cinco) dias para as reuniões ordinárias e de 48 (quarenta e oito) horas para as reuniões extraordinárias.

§ 3º Os membros suplentes poderão participar de todas as reuniões, com direito a voz, e terão direito a voto quando estiverem substituindo, formalmente, o respectivo titular.

§ 4º As deliberações do Conselho serão tomadas por maioria simples dos votos dos presentes, respeitado o quórum mínimo de instalação de 1/3 (um terço) de seus membros.

§ 5º Não será admitido voto por procuração, bem como a acumulação de votos por um mesmo conselheiro.

§ 6º Em caso de empate na votação, caberá ao Presidente do Conselho o voto de qualidade.

§ 7º As reuniões do Conselho serão registradas em atas, que deverão ser assinadas eletronicamente pelos membros presentes ao final de cada reunião e arquivadas em meio físico e eletrônico, com posterior encaminhamento à Presidência da Câmara Municipal.

**Art. 9º** Os conselheiros titulares que deixarem de comparecer, sem justificativa prévia e por escrito, a 3 (três) reuniões consecutivas ou a 4 (quatro) reuniões intercaladas no período de 12 (doze) meses, perderão automaticamente o mandato, sendo convocado o respectivo suplente para assumir e completar o período restante.

**Parágrafo único.** O regimento interno do Conselho poderá disciplinar hipóteses de justificativa de ausência, desde que de forma objetiva e impessoal.

**Art. 10.** A primeira reunião do Conselho de Usuários, em cada mandato, será destinada, entre outras matérias, à eleição de sua Mesa Diretora.

**Art. 11.** A Mesa Diretora do Conselho de Usuários será composta por:



**I - Presidência;**

**II - Vice-Presidência;**

**III - Primeira Secretaria;**

**IV - Segunda Secretaria.**

**§ 1º Compete à Presidência:**

**I - conduzir as reuniões do Conselho;**

**II - definir e submeter ao colegiado o calendário anual de reuniões ordinárias;**

**III - representar o Conselho perante a Presidência da Câmara Municipal e demais órgãos;**

**IV - exercer o voto de qualidade em caso de empate.**

**§ 2º Compete à Vice-Presidência:**

**I - auxiliar nas funções da Presidência;**

**II - substituir o Presidente em suas ausências e impedimentos.**

**§ 3º Compete à Primeira Secretária:**

**I - elaborar e organizar as atas e demais documentos derivados das atividades do Conselho;**

**II - proceder à leitura das pautas, documentos e demandas a serem apreciadas;**

**III - manter atualizados os registros de presença e frequência dos membros.**

**§ 4º Compete à Segunda Secretaria:**

**I - auxiliar a Primeira Secretaria na organização dos trabalhos;**

**II - substituí-la em suas ausências e impedimentos.**

**§ 5º Em caso de vacância de cargo da Mesa Diretora, o Conselho realizará nova eleição para o respectivo cargo, na forma definida em regimento interno.**



**Art. 12.** O Conselho de Usuários elaborará e aprovará, em até 60 (sessenta) dias contados de sua instalação, regimento interno que disciplinará seu funcionamento, observadas esta Resolução e a legislação vigente.

**Art. 13.** A função de integrante do Conselho de Usuários não será remunerada e será considerada de relevante serviço público prestado ao Município de Cuiabá.

**Art. 14.** Poderá ser convidado a participar de reuniões do Conselho, sem direito a voto, qualquer pessoa, representante de órgão, entidade pública ou privada, ou especialista cuja colaboração seja relevante para o esclarecimento de matérias constantes da pauta.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E QUADRO GERAL DE SERVIÇOS**

**Art. 15.** A Câmara Municipal de Cuiabá observará, quanto à Carta de Serviços ao Usuário, o disposto no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e nesta Resolução.

**Art. 16.** Compete à Presidência da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Cuiabá:

**I** - promover a elaboração e a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário da Câmara Municipal de Cuiabá;

**II** - assegurar que a Carta de Serviços ao Usuário contenha, no mínimo:

- a)** a relação dos serviços oferecidos pela Câmara Municipal de Cuiabá;
- b)** os requisitos, documentos e informações necessários para acessar cada serviço;
- c)** as principais etapas para o processamento de cada serviço;
- d)** a previsão do prazo máximo para a prestação de cada serviço;
- e)** a forma de prestação do serviço;
- f)** os canais e locais para apresentação de manifestações sobre a prestação dos serviços;

**III** - assegurar que a Carta de Serviços detalhe os compromissos e padrões de qualidade de atendimento, especialmente quanto a:



- a) às prioridades de atendimento;
- b) à previsão de tempo de espera para atendimento;
- c) aos mecanismos de comunicação com os usuários;
- d) aos procedimentos para receber e responder manifestações dos usuários;
- e) aos mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento dos serviços solicitados e das manifestações apresentadas;

**IV** - garantir a atualização periódica da Carta de Serviços e sua ampla divulgação, inclusive em sítio eletrônico oficial.

**Art. 17.** Com periodicidade mínima anual, a Câmara Municipal de Cuiabá publicará o Quadro Geral dos Serviços Públicos prestados, especificando:

- I** - os serviços disponibilizados ao público;
- II** - os setores responsáveis pela execução de cada serviço;
- III** - a autoridade administrativa a que tais setores estejam subordinados ou vinculados.

**Art. 18.** A Carta de Serviços ao Usuário e o Quadro Geral dos Serviços Públicos serão permanentemente divulgados no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Cuiabá e em outros meios adequados de comunicação com os cidadãos.

**Art. 19.** Compete à Secretaria de Informação e Transparência da Câmara Municipal de Cuiabá:

- I** - coordenar a elaboração, atualização e revisão periódica da Carta de Serviços ao Usuário e do Quadro Geral dos Serviços Públicos;
- II** - apresentar à Presidência da Câmara Municipal propostas de alteração e aperfeiçoamento desses instrumentos;
- III** - promover sua ampla divulgação, inclusive em formato acessível.

**Parágrafo único.** Para o cumprimento das atribuições previstas no caput, a Secretaria de Informação e Transparência poderá requisitar informações e apoio técnico de outros



setores da estrutura interna do Poder Legislativo Municipal, mediante designação da Presidência da Câmara Municipal.

## **CAPÍTULO V**

### **DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO – SIC**

**Art. 20.** O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, no âmbito da Câmara Municipal de Cuiabá, terá as seguintes atribuições:

**I** - estimular a participação dos usuários dos serviços da Câmara Municipal por meio de campanhas e ações de divulgação, em cooperação, quando cabível, com outras entidades de defesa do usuário e de controle social;

**II** - realizar o pronto atendimento ou dar encaminhamento adequado às manifestações relativas a:

- a) dúvidas sobre legislação, proposições, tramitação de projetos, requerimentos, indicações e demais matérias em curso;
- b) pesquisas no acervo documental, bibliográfico ou histórico da Câmara Municipal;
- c) informações sobre a história da Câmara Municipal de Cuiabá e do Município;
- d) pesquisas biográficas sobre parlamentares e personalidades históricas cuiabanas, bem como de outras informações públicas pertinentes;

**III** - encaminhar à Ouvidoria Geral da Câmara Municipal manifestações relativas a elogios, sugestões, reclamações e denúncias sobre a prestação de serviços ou atuação de agentes públicos;

**IV** - elaborar, anualmente, relatório consolidado das manifestações, consultas e atendimentos realizados, identificando:

- a) volume de atendimentos;
- b) principais temas e demandas recorrentes;
- c) eventuais dificuldades de comunicação com os usuários;



**d)** propostas de medidas para aperfeiçoar o acesso à informação e o relacionamento com o cidadão;

**V** - encaminhar o relatório anual à Presidência da Câmara Municipal de Cuiabá e disponibilizá-lo integralmente, em formato eletrônico, no sítio oficial da Câmara Municipal.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 21.** A Câmara Municipal de Cuiabá realizará avaliação continuada dos serviços públicos que presta, observado o disposto no art. 23 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, considerando, no mínimo:

**I** - a satisfação do usuário com o serviço prestado;

**II** - a qualidade do atendimento prestado ao usuário;

**III** - o cumprimento dos compromissos, padrões de qualidade e prazos definidos na Carta de Serviços ao Usuário e em outros instrumentos;

**IV** - a quantidade, natureza e recorrência das manifestações de usuários;

**V** - as medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

**Art. 22.** A avaliação de que trata o art. 21 será realizada, preferencialmente, por meio de pesquisa de satisfação anual, sem prejuízo de outros instrumentos que assegurem representatividade e significação estatística dos resultados.

**§ 1º** Serão disponibilizados formulários eletrônicos no sítio oficial da Câmara Municipal de Cuiabá e formulários físicos na Ouvidoria, para que os cidadãos possam avaliar os serviços prestados.

**§ 2º** Os dados coletados serão compilados anualmente pela Secretaria de Informação e Transparência, encaminhados à Ouvidoria e integrarão tópico específico do relatório de gestão de que trata o art. 26 desta Resolução.



§ 3º Compete à Secretaria de Informação e Transparência definir os critérios específicos de avaliação e o método estatístico empregado, observadas as diretrizes desta Resolução e da legislação federal pertinente.

**Art. 23.** Os formulários de avaliação poderão conter a identificação do avaliador, assegurada, quando solicitada ou necessária, a preservação de seu sigilo e a proteção de seus dados pessoais.

**Art. 24.** O resultado das avaliações será integralmente publicado no sítio eletrônico da Câmara Municipal de Cuiabá, devendo constar, entre outros elementos:

**I** - análise dos dados coletados;

**II** - identificação das áreas ou serviços com maior incidência de reclamações;

**III** - propostas de reorientação e ajustes dos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA OUVIDORIA**

**Art. 25.** A Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá observará, além do disposto na Resolução nº 29, de 8 de dezembro de 2009, as atribuições previstas nos arts. 13 a 16 da Lei Federal nº 13.460, de 2017, e nesta Resolução.

**Art. 26.** Compete à Ouvidoria Geral da Câmara Municipal de Cuiabá:

**I** - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades e órgãos de defesa do usuário;

**II** - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir sua efetividade, continuidade e melhoria progressiva;

**III** - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços públicos, com base nas manifestações recebidas e em indicadores de desempenho;



**IV** - auxiliar na prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência e com os direitos dos usuários;

**V** - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos dos usuários, em observância às determinações desta Resolução e da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

**VI** - receber, registrar, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações de usuários, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão;

**VII** - promover, sempre que possível, a mediação e a conciliação entre o usuário e os órgãos ou unidades da Câmara Municipal de Cuiabá, sem prejuízo da atuação de outros órgãos competentes;

**VIII** - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

**IX** - elaborar, anualmente, relatório de gestão, consolidando:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) os motivos e tipos das manifestações;
- c) os pontos recorrentes identificados;
- d) as providências adotadas pela administração na solução dos problemas apontados;
- e) as recomendações formuladas e o respectivo grau de atendimento;

**X** - encaminhar o relatório de gestão à Presidência da Câmara Municipal de Cuiabá;

**XI** - disponibilizar integralmente o relatório de gestão no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal de Cuiabá;

**XII** - encaminhar a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período;

**XIII** - requisitar, para cumprimento de suas atribuições, informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos da Câmara Municipal de Cuiabá, que deverão responder



às solicitações no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável, de forma justificada, uma única vez, por igual período.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria adotará procedimentos padronizados para recebimento, registro, tratamento e resposta das manifestações, observando as normas desta Resolução, da Lei Federal nº 13.460, de 2017, da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e demais legislação aplicável.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DA CONDUTA DOS AGENTES PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE CUIABÁ**

**Art. 27.** Os agentes públicos da Câmara Municipal de Cuiabá, no exercício de suas funções, deverão observar, além dos princípios constitucionais e legais, as seguintes diretrizes:

**I** - atender os cidadãos com educação, respeito, cordialidade, paciência e de forma acessível;

**II** - presumir a boa-fé do cidadão, evitando tratá-lo, sem fundamento, como suspeito de má conduta;

**III** - respeitar a ordem de chegada no atendimento, ressalvados os casos de urgência, de atendimento previamente agendado e de atendimento prioritário previsto em lei;

**IV** - garantir prioridade de atendimento às pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo, nos termos da legislação vigente;

**V** - não exigir obrigações, restrições, penalidades, documentos ou formalidades que não estejam previstos em lei ou em norma legítima;

**VI** - tratar todos os cidadãos de forma igual, sem qualquer tipo de discriminação de natureza política, partidária, religiosa, étnica, de gênero, orientação sexual, condição socioeconômica ou outra;



**VII** - cumprir os prazos estabelecidos para atendimento, prestação de serviços e resposta às demandas dos usuários;

**VIII** - divulgar de forma clara e atualizada os horários de funcionamento, os canais de atendimento e as normas de atendimento aos usuários;

**IX** - adotar ações destinadas a assegurar a saúde, a segurança e o bem-estar dos usuários, comunicando imediatamente aos setores competentes qualquer situação de risco ou inadequação;

**X** - realizar a autenticação de documentos, quando admitida por lei, com base nos originais apresentados, evitando exigir reconhecimento de firma, salvo em casos de dúvida fundada quanto à autenticidade;

**XI** - zelar pela manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas aos serviços prestados e ao atendimento ao público;

**XII** - observar os códigos de ética e de conduta aplicáveis à sua função ou categoria profissional;

**XIII** - sugerir melhorias tecnológicas e de procedimento que simplifiquem o atendimento e aumentem a eficiência e a transparência;

**XIV** - utilizar linguagem clara, simples e compreensível, evitando o uso desnecessário de siglas, jargões técnicos ou expressões em língua estrangeira.

## **CAPÍTULO IX**

### **DO ELOGIO, DA RECLAMAÇÃO E DA SUGESTÃO**

**Art. 28.** O elogio recebido pela Câmara Municipal de Cuiabá, por meio da Ouvidoria ou de outros canais oficiais, será encaminhado:

**I** - ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pelo serviço público elogiado; e

**II** - às respectivas chefias imediatas ou autoridades responsáveis pela unidade em que o serviço foi prestado.



**Parágrafo único.** A resposta conclusiva ao usuário sobre o elogio deverá informar o encaminhamento conferido à manifestação, bem como a ciência dada ao agente público ou à unidade elogiada.

**Art. 29.** A reclamação apresentada pelo usuário será encaminhada à autoridade responsável pelo atendimento ou serviço público objeto da manifestação, para análise e adoção das providências cabíveis.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva ao usuário acerca da reclamação conterá informação clara e motivada sobre a decisão administrativa final adotada, bem como, quando for o caso, sobre as medidas de correção, aperfeiçoamento ou responsabilização implementadas.

**Art. 30.** A sugestão apresentada pelo usuário será encaminhada à autoridade responsável pelo atendimento ou serviço público a que se refere, para manifestação quanto à possibilidade de adoção da medida sugerida.

§ 1º Caso seja possível a adoção da medida sugerida, a decisão administrativa final deverá informar:

I - as providências a serem implementadas;

II - os prazos estimados para sua execução;

III - os mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a implementação da medida.

§ 2º Na hipótese de impossibilidade de adoção da sugestão, a resposta ao usuário deverá indicar, de forma clara e fundamentada, os motivos da decisão.

## **CAPÍTULO X**

### **DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS**

**Art. 31.** O processo de escolha dos representantes dos usuários para a composição do Conselho de Usuários dos Serviços da Câmara Municipal de Cuiabá será realizado, ordinariamente, no último bimestre do mandato vigente dos conselheiros, de modo a



permitir o início das atividades do novo Conselho a partir de 1º (primeiro) de janeiro do ano subsequente.

**Art. 32.** Excepcionalmente, para a primeira composição do Conselho de Usuários instituído por esta Resolução, o processo de escolha dos representantes será realizado entre os meses de dezembro de 2025 e janeiro de 2026, iniciando-se as atividades do Conselho no 15º (décimo quinto) dia de fevereiro de 2026.

**Art. 33.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

### JUSTIFICATIVA

A presente Resolução tem por finalidade adequar, de forma sistemática e completa, a Câmara Municipal de Cuiabá às diretrizes da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que estabeleceu normas básicas de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, inclusive quanto à divulgação de Carta de Serviços, à atuação das Ouvidorias, à instituição de Conselhos de Usuários e à avaliação continuada da qualidade do atendimento.

Ao estabelecer a aplicação dessa legislação no âmbito do Poder Legislativo Municipal, a Câmara reafirma seu compromisso com a transparência, a eficiência administrativa e o respeito ao cidadão que utiliza, de forma efetiva ou potencial, os serviços por ela prestados.

A iniciativa também atende, de modo direto, às orientações do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, que, por meio da Nota Técnica nº 02/2021 – TCE/MT, recomendou expressamente a normatização da Lei nº 13.460/2017 pelos Poderes Executivo e Legislativo municipais, com a definição das atribuições e procedimentos da Ouvidoria, a publicação de Carta de Serviços ao Usuário, a avaliação continuada dos serviços e a instituição do Conselho de Usuários.

Ao disciplinar esses pontos, a Resolução fortalece a Ouvidoria já existente na Casa, cria um Conselho de Usuários com participação social paritária, organiza o Serviço de Informação ao Cidadão e estabelece fluxos claros para elogios, reclamações e sugestões, com prazos e responsabilidades bem definidos.



Desse modo, a proposta não apenas cumpre obrigação legal e responde às recomendações do órgão de controle externo, como também eleva o padrão de governança da Câmara Municipal de Cuiabá, aproximando o Parlamento da população, ampliando o controle social e conferindo maior segurança jurídica, previsibilidade e qualidade ao atendimento.

Trata-se de um passo decisivo para consolidar uma Casa de Leis mais aberta, transparente e alinhada às melhores práticas de gestão pública. Submetemos o presente projeto à apreciação dos nobres membros desta Casa Legislativa, certos de que sua aprovação representará um avanço significativo para toda a sociedade.

Palácio Paschoal Moreira Cabral, Sala das Sessões, em 03 de dezembro de 2025.

**VEREADORA PAULA CALIL – PL**

Presidente da Câmara Municipal de Cuiabá

**VEREADORA MAYSA LEÃO**

1ª Vice-Presidente

**VEREADORA MICHELLY ALENCAR**

2ª Vice-Presidente

**VEREADORA KATIUSCIA MANTELI**

1ª Secretária

**VEREADORA DRA. MARA**

2ª Secretária



Autenticar documento em <https://legislativo.camaracuiaba.mt.gov.br/autenticidade> com o identificador 3500300032003600390037003A005000, Documento assinado digitalmente conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP-Brasil.

