



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



RESOLUÇÃO Nº 002/2023 DE 16 DE FEVEREIRO DE 2023

PROMULGADO
CÂMARA MUNICIPAL DE
VEREADORES

NOVA GUARITA-MT, 16/02/23

PRESIDENTE

Divino Pereira Gomes
Presidente

EMENTA: REGULAMENTA NO ÂMBITO DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL, O DISPOSTO NA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – CSU E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CONSIDERANDO os ditames do artigo 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que a Lei Federal de n. 13.460 de 26 de julho de 2017, dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

DIVINO PEREIRA GOMES, Presidente da Câmara Municipal de Nova Guarita, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pelo Regimento Interno desta Casa Legislativa, faz saber que o Plenário aprovou e ele promulga a seguinte:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Resolução estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração do Poder Legislativo Municipal de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. Para os efeitos desta Resolução, considera-se:

I - Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer

Site - www.novaguarita.mt.leg.br
E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 ☎ 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

III - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública municipal;

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, na administração pública municipal;

V - canal de atendimento: local de atendimento presencial, site oficial, mídias oficiais, telefones, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário solicitar e obter informações de serviços públicos;

VI - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto política ou serviços públicos prestados e a conduta dos agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VII - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

Site - www.novaguarita.mt.leg.br

E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



VIII - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IX - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos prestados pela administração pública municipal;

X - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

XI - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração pública municipal;

XII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, respeitando o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais.

Art. 3º. A Câmara Municipal de Nova Guarita disponibilizará ao usuário interessado a possibilidade de encaminhar a sua manifestação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º Os canais de atendimento deverão utilizar os processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades dos usuários.

Site - www.novaguarita.mt.leg.br

E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



§ 2º O acesso do usuário à informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 4º. Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios de regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II

DA CARTA DE SERVIÇOS DO USUÁRIO

Art. 5º. A Carta de Serviços do Usuário apresentará os serviços ofertados pelo Poder Legislativo Municipal, nos termos do Art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, elaborada em linguagem simples, clara, objetiva, concisa e em formato acessível.

Art. 6º. A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo:

- I - os serviços oferecidos;
- II - formas de prestação do serviço;
- III - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- IV - endereço, horário de funcionamento e expediente, e os canais de atendimento disponibilizados pela Câmara Municipal de Sinop;
- V - as informações quanto à realização das Sessões Legislativas e audiências públicas, indicando:

- a) os tipos e fases das Sessões;

Site - www.novaguarita.mt.leg.br

E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 ☎ 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



- b) os períodos e horários em que se realizam;
- c) as formas de participação popular;
- d) os meios disponíveis para acompanhamento.

VI - o papel institucional do Vereador, suas atribuições e como contatá-los nos canais oficiais;

VII - informações sobre contato de gabinetes, setores e departamentos da Câmara Municipal.

Art. 7º. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site oficial da Câmara Municipal, para consulta e impressão.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário será revisada anualmente, ou quando o setor responsável pelo serviço requerer a atualização das informações ali contidas.

CAPÍTULO III

DA OUVIDORIA PARLAMENTAR

Art. 8º. A Ouvidoria Parlamentar é o órgão de interlocução entre a Câmara Municipal de Nova Guarita e a sociedade, nos termos da Resolução nº 004/2019, de 17 de setembro de 2019.

Art. 9º. Compete à Ouvidoria Parlamentar:

I - receber, analisar, responder e, quando for o caso, encaminhar aos órgãos competentes, às manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

Site - www.novaguarita.mt.leg.br

E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

c) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Casa.

II - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III - encaminhar, quando se tratar de assunto de domínio público, cópia dos documentos solicitados ou, quando isso não for possível, dar ciência do seu teor;

IV - informar ao cidadão ou entidade, cujas manifestações não forem competência da Ouvidoria Parlamentar, sobre qual o órgão a que deverá dirigir-se;

V - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

VI - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando seus cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Parlamentar.

VII - auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

VIII - auxiliar a Mesa Diretora na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;

IX - responder aos cidadãos quanto às providências tomadas pela Câmara Municipal sobre os procedimentos legislativos e administrativos solicitados;

Site - www.novaguarita.mt.leg.br

E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br
Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 ☎ 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



X - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Casa, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis na Câmara Municipal.

Art. 10º. Com vistas à realização dos seus objetivos, o Ouvidor deverá elaborar anualmente Relatório de Gestão, consolidando as informações pertinentes à defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, conforme preconizado na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º O Relatório de Gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública municipal nas soluções apresentadas.

§ 2º. O Relatório de Gestão será encaminhado à Unidade de Controle Interno e ao Presidente da Câmara e disponibilizado integralmente na internet, no sítio oficial do Poder Legislativo.

CAPÍTULO IV

DA MANIFESTAÇÃO DO USUÁRIO

Art. 11º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações do usuário, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º. Toda manifestação será dirigida à Ouvidoria Parlamentar contendo a identificação do requerente.

Site - www.novaguarita.mt.leg.br

E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 ☎ 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



§ 2º. A identificação do requerente é informação pessoal, protegida com restrição de acesso conforme estabelecido pela Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 3º. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 4º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que levaram o usuário a apresentar a manifestação.

§ 5º. As manifestações que não contiverem a identificação do usuário serão tratadas como informações e não obrigarão resposta conclusiva.

Art. 12º. A Ouvidoria Parlamentar poderá receber e coletar informações do usuário, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento aos setores competentes, sempre que cabível.

Art. 13º. A manifestação que constituir em comunicação de irregularidade será enviada à Unidade de Controle Interno para sua apuração, se entender adequado, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 1º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Parlamentar solicitará respectiva complementação que será atendida no prazo estabelecido na Resolução nº 004, de 17 de setembro de 2019.

§ 2º Ocorrendo o disposto no parágrafo anterior, o pedido de complementação de informações suspenderá o prazo estabelecido, que será retomado a partir da resposta do usuário.

Site - www.novaguarita.mt.leg.br

E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



§ 3º A falta da complementação de informação requerida acarretará no arquivamento da manifestação supra.

Art. 14º. Após o recebimento, autuação, análise e classificação da manifestação, a Ouvidoria Parlamentar procederá ao seguinte encaminhamento:

I - elogio: será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata;

II - reclamação: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público;

III - sugestão: será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção das providências sugeridas;

IV - solicitação: será direcionada ao setor ou departamento correspondente à realização da prestação do serviço, quando a solicitação não puder ser resolvida pela própria Ouvidoria Parlamentar;

V - denúncia: sendo hipótese de conter os elementos mínimos descritivos de irregularidades ou indícios de ilegalidade, será encaminhada a Unidade de Controle Interno.

Parágrafo único. Em se tratando de denúncia, a resposta conclusiva conterá informações sobre o seu encaminhamento e sobre os procedimentos adotados, ou, sobre o arquivamento, na hipótese da mesma não ser reconhecida.

Art. 15º. É vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços público para a apresentação de manifestação.

Site - www.novaguarita.mt.leg.br

E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 ☎ 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



CAPÍTULO V

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 16º. Fica instituído o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, nos termos do Art. 18 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, visando à participação do cidadão na avaliação e no acompanhamento da prestação dos serviços pelo Poder Legislativo.

Art. 17º. A definição, formação e regulamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será efetuado no prazo de até 90 (noventa) dias, contados a partir da edição da presente Resolução.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO DA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18º. Os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal serão avaliados periodicamente, no mínimo a cada ano, por pesquisa de satisfação realizada por instituto especializado ou por outro meio que assegure os resultados, garantido a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística, conforme preconiza o art. 23 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 19º. O relatório contendo o resultado da avaliação, os comentários e as providências adotadas pelos setores competentes quanto ao aprimoramento na prestação dos serviços será publicado na página oficial da internet, no mês subsequente ao da conclusão do levantamento.

Parágrafo único. A avaliação de que trata o caput deverá conter, no mínimo, os dados sobre a qualidade do atendimento prestado ao usuário, a eficácia

Site - www.novaguarita.mt.leg.br

E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 ☎ 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



dos meios utilizados para a prestação dos serviços, o cumprimento de prazos e o nível de satisfação.

CAPITULO VII

DO RELATÓRIO DE GESTÃO E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. A Ouvidoria do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 21. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I. o número de manifestações recebidas no semestre anterior;
- II. os motivos das manifestações;
- III. a análise dos pontos recorrentes, e
- IV. as providências adotadas pela Administração Pública nas soluções apresentadas.

Art. 22. O relatório de gestão será:

- I. encaminhado ao Presidente da Câmara Municipal, e
- II- disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Legislativo na internet.

Site - www.novaguarita.mt.leg.br

E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166 📞 9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO



Estado de Mato Grosso

CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA GUARITA



CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23. A Mesa Diretora editará normas regulamentadoras complementares por meio de ato próprio, se julgar necessário.

Art. 24. As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 25. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Presidência, aos 16 dias do mês de fevereiro do ano de dois mil e vinte e três.


Divino Pereira Gomes
Presidente da Mesa Diretora

Site - www.novaguarita.mt.leg.br

E-mail - administrativo@novaguarita.mt.leg.br / procuradoria@novaguarita.mt.leg.br / legislativo@novaguarita.mt.leg.br

Av. dos Migrantes - Travessa Moacir Kramer s/nº - Centro - (66) 3574-1166  9 9711-2451

CEP 78.508-000 - NOVA GUARITA - MATO GROSSO