



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA DE VEREADORES DE NOVA SANTA HELENA
“LEGISLANDO PARA O FUTURO MELHOR”

AV. JOSÉ EMÍLIO DE MORAES, S/Nº - CENTRO – CEP 78548-000 - NOVA SANTA HELENA – MATO GROSSO
email: camara_nsh@outlook.com Fone/ Fax (066) 3523-1100

LEI 616/2014

SÚMULA: CRIA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA SANTA HELENA - MT E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE NOVA SANTA HELENA, ESTADO DE MATO GROSSO, SR. DORIVAL LORCA, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS, FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA SANTA HELENA APROVOU E ELE SANCIONA A SEGUINTE LEI:

CAPÍTULO I – DA OUVIDORIA

Art. 1º Fica criada Ouvidoria do Legislativo na estrutura administrativa da Câmara Municipal de Nova Santa Helena.

§1º A Ouvidoria do Legislativo é o órgão de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de manifestações, tais como solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões, denúncias e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados aos serviços prestados pela Câmara Municipal. **(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)**

§ 2º As manifestações mencionadas no parágrafo anterior poderão ser formuladas por quaisquer usuários dos serviços prestados pela Câmara Municipal. **(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)**

§ 3º Considera-se como usuário qualquer pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público prestado pela Câmara Municipal. **(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)**

Art. 2º Compete à Ouvidoria do Legislativo:

I - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

a – (revogado) **(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)**

b – (revogado) **(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)**

c – (revogado) **(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)**



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA DE VEREADORES DE NOVA SANTA HELENA
“LEGISLANDO PARA O FUTURO MELHOR”

AV. JOSÉ EMÍLIO DE MORAES, S/Nº - CENTRO – CEP 78548-000 - NOVA SANTA HELENA – MATO GROSSO
email: camara_nsh@outlook.com Fone/ Fax (066) 3523-1100

II - dar prosseguimento às manifestações recebidas; ***(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)***

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 o cidadão ou entidade, cujas manifestações não forem de 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 os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Parlamentar.

VII - colaborar com a Presidência na realização de eventos, seminários e audiências públicas, que tenham relação com as atividades da própria Ouvidoria Parlamentar ou sobre temas cuja relevância seja constatada em virtude de manifestações feitas pelos usuários; ***(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)***

VIII - acompanhar as manifestações encaminhadas pelos usuários à Câmara Municipal; ***(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)***

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

X – Conhecer das opiniões e necessidades dos usuários para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por eles aspiradas; ***(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)***

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

§ 1º A Ouvidoria do Legislativo responderá em até 20 (vinte) dias, a contar do seu recebimento, as manifestações que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos, podendo ser prorrogado por igual período quando a complexidade do caso assim o exigir. ***(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)***

§ 2º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Casa.

Art. 2-A. Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria deverá: ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA DE VEREADORES DE NOVA SANTA HELENA
“LEGISLANDO PARA O FUTURO MELHOR”

AV. JOSÉ EMILIO DE MORAES, S/Nº - CENTRO – CEP 78548-000 - NOVA SANTA HELENA – MATO GROSSO
email: camara_nsh@outlook.com Fone/ Fax (066) 3523-1100

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos. ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

“Art. 2-B. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 2-A deverá indicar, ao menos: ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***”

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

II - os motivos das manifestações; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

III - a análise dos pontos recorrentes; e ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas. ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

Parágrafo único. O relatório de gestão será: ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

I - encaminhado ao Presidente da Câmara Municipal; e ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

II - disponibilizado integralmente na internet. ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

Art. 3º A Ouvidoria do Legislativo é composta de um Coordenador de Ouvidoria, que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal dentre os servidores efetivos da Casa.

Parágrafo Único - O Presidente da Câmara também designará um Coordenador de Ouvidoria Substituto, que assumirá as funções do Coordenador de Ouvidoria em seus impedimentos e ausências.

CAPÍTULO II – DO COORDENADOR DA OUVIDORIA

Art. 4º O Coordenador de Ouvidoria, no exercício de suas funções, poderá:



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA DE VEREADORES DE NOVA SANTA HELENA
“LEGISLANDO PARA O FUTURO MELHOR”

AV. JOSÉ EMILIO DE MORAES, S/Nº - CENTRO – CEP 78548-000 - NOVA SANTA HELENA – MATO GROSSO
email: camara_nsh@outlook.com Fone/ Fax (066) 3523-1100

I - requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II - solicitar a cooperação de órgãos externos à Câmara Municipal nas esferas Federal, Estadual e Municipal para obter informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Casa.

§ 1º Os órgãos desta Casa terão prazo de até quinze dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Coordenador de Ouvidoria, prazo esse que poderá ser

prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º O não cumprimento do prazo previsto no parágrafo anterior deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 5º A Mesa da Câmara Municipal deverá dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria do Legislativo e suas respectivas atividades, por todos os veículos de comunicação existentes ou utilizados pela Casa, em especial através da:

I - divulgação e orientação completa acerca de sua finalidade e forma de utilização;

II - manutenção do link exclusivo da Ouvidoria na página inicial do site da Câmara Municipal, em local de fácil visualização; e

III - garantia de acesso dos cidadãos à Ouvidoria por meio de canais ágeis e eficazes.

Art. 6º São atribuições exclusivas do Coordenador de Ouvidoria:

I - determinar, por escrito e de forma fundamentada, o arquivamento de manifestação formulada em desacordo com os termos desta lei. **(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)**

II - sugerir, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades, de que tenha conhecimento, ocorridas no interior da Câmara Municipal;

III - solicitar da Presidência da Casa o encaminhamento ao Tribunal de Contas do Estado, a Polícia Federal, ao Ministério Público, ou órgão competente as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos;

IV - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria Parlamentar;



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA DE VEREADORES DE NOVA SANTA HELENA
“LEGISLANDO PARA O FUTURO MELHOR”

AV. JOSÉ EMÍLIO DE MORAES, S/Nº - CENTRO – CEP 78548-000 - NOVA SANTA HELENA – MATO GROSSO
email: camara_nsh@outlook.com Fone/ Fax (066) 3523-1100

V - elaborar relatório semestral das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora da Câmara Municipal e posterior divulgação aos vereadores

VI - elaborar o relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 2-A, em conformidade com o disposto no art. 2-B desta lei; **(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)**

VII - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento para o desenvolvimento de suas atividades;

VIII - propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios com outras pessoas jurídicas de direito público ou privado, relativamente a temas de interesse da Ouvidoria.

Parágrafo único. (revogado). **(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)**

CAPÍTULO III – DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 7º A manifestação será dirigida à ouvidoria da Câmara Municipal e conterá a identificação do requerente. **(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)**

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação, podendo ser dispensada no caso de sigilo devidamente justificado. **(Redação dada pela lei municipal nº 1009/2021)**

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria. **(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)**

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou por escrito, de acordo com o formulário anexado a esta lei, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo. **(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)**

§ 4º A manifestação por meio eletrônico poderá ser feita através do site da Câmara Municipal ou por e-mail. **(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)**

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no parágrafo anterior, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a Câmara Municipal ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário. **(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)**

Art. 7-A. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução. **(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)**



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA DE VEREADORES DE NOVA SANTA HELENA
“LEGISLANDO PARA O FUTURO MELHOR”

AV. JOSÉ EMÍLIO DE MORAES, S/Nº - CENTRO – CEP 78548-000 - NOVA SANTA HELENA – MATO GROSSO
email: camara_nsh@outlook.com Fone/ Fax (066) 3523-1100

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende: ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

III - análise e obtenção de informações, quando necessário; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

IV - decisão administrativa final; e ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

V - ciência ao usuário. ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

CAPÍTULO IV – DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 7-B. A Câmara Municipal divulgará Carta de Serviços ao Usuário. ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público. ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a: ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

I - serviços oferecidos; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

III - principais etapas para processamento do serviço; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

V - forma de prestação do serviço; e ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço. ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA DE VEREADORES DE NOVA SANTA HELENA
“LEGISLANDO PARA O FUTURO MELHOR”

AV. JOSÉ EMILIO DE MORAES, S/Nº - CENTRO – CEP 78548-000 - NOVA SANTA HELENA – MATO GROSSO
email: camara_nsh@outlook.com Fone/ Fax (066) 3523-1100

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos: ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

I - prioridades de atendimento; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

II - previsão de tempo de espera para atendimento; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

III - mecanismos de comunicação com os usuários; ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação. ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico na internet. ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

CAPÍTULO V – DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 8º A Mesa da Câmara Municipal assegurará à Ouvidoria Parlamentar apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 8-B. Com periodicidade mínima anual, a Câmara Municipal publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados. ***(incluído pela lei municipal nº 1009/2021)***

Art. 9º A Mesa Diretora da Câmara Municipal baixará os atos complementares necessários à execução desta Lei.

Art. 10. - As despesas com a execução desta Resolução correrão por conta da seguinte dotação orçamentária, suplementada se necessário:
339039 – Outros Serviços de Terceiros – Pessoa Jurídica. Recursos: Próprios da Câmara.

Órgão: 01 – Câmara Municipal. Unidade: 001 – Legislativo.

Subfunção: 01 – 031 – Ação Legislativa

Projeto/Atividade: 2.001 – Manutenção e encargos da Câmara. Natureza: 33.90.39.00.00



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA DE VEREADORES DE NOVA SANTA HELENA
“LEGISLANDO PARA O FUTURO MELHOR”

AV. JOSÉ EMÍLIO DE MORAES, S/Nº - CENTRO – CEP 78548-000 - NOVA SANTA HELENA – MATO GROSSO
email: camara_nsh@outlook.com Fone/ Fax (066) 3523-1100

Art. 11. Esta Lei entra em vigor em caráter retroativo na data de 1º de janeiro de 2014.

Gabinete do Prefeito, em 24 de junho de 2014.

DORIVAL LORCA
Prefeito Municipal

Registre-se

Publique-se

Cumpra-se

**Publicado afixado no mural desta Prefeitura Municipal no período de 24/06/2.014
à 24/07/2.014.**