



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA SANTA HELENA

PRAÇA JOÃO ALBERTO ZANETI, S/Nº - CENTRO

CEP: 78.548-000 – NOVA SANTA HELENA - MT

TELEFONE: (66) 3523-1035 – FAX: (66) 3523-1036

E-MAIL: prefeitura@novasantahelena.mt.gov.br

**LEI MUNICIPAL Nº 1009/2021**

**DATA: 14 DE DEZEMBRO DE 2021**

**SÚMULA: “ALTERA A LEI MUNICIPAL 616/2014 QUE DISPÕE SOBRE A OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA SANTA HELENA-MT”.**

O Excelentíssimo Senhor Prefeito Municipal de Nova Santa Helena, Estado de Mato Grosso, **PAULINHO BORTOLINI**, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte lei:

**Art. 1º** A lei municipal 616/2014 passa a vigorar com as seguintes alterações:

“Art. 1º.....

§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.

“§ 2º As manifestações mencionadas no parágrafo anterior poderão ser formuladas por quaisquer usuários dos serviços prestados pela Câmara Municipal.

“§ 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.

“Art. 2º .....

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)

b – (revogado)

c – (revogado)

II - dar prosseguimento às manifestações recebidas;



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA SANTA HELENA

PRAÇA JOÃO ALBERTO ZANETI, S/Nº - CENTRO

CEP: 78.548-000 – NOVA SANTA HELENA - MT

TELEFONE: (66) 3523-1035 – FAX: (66) 3523-1036

E-MAIL: prefeitura@novasantahelena.mt.gov.br

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;

VIII - acompanhar as manifestações encaminhadas pelos usuários à Câmara Municipal;

X – Conhecer das opiniões e necessidades dos usuários para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por eles aspiradas.

§ 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.

“Art. 2-A. Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria deverá:

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

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.

“Art. 2-B. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 2-A deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Presidente da Câmara Municipal; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

“Art. 6º.....

I - determinar, por escrito e de forma fundamentada, o arquivamento de manifestação formulada em desacordo com os termos desta lei.



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA SANTA HELENA

PRAÇA JOÃO ALBERTO ZANETI, S/Nº - CENTRO

CEP: 78.548-000 – NOVA SANTA HELENA - MT

TELEFONE: (66) 3523-1035 – FAX: (66) 3523-1036

E-MAIL: [prefeitura@novasantahelena.mt.gov.br](mailto:prefeitura@novasantahelena.mt.gov.br)

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;

Parágrafo único. (revogado).

“Art. 7º A manifestação será dirigida à ouvidoria da Câmara Municipal e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação, podendo ser dispensada no caso de sigilo devidamente justificado.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 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.

§ 4º A manifestação por meio eletrônico poderá ser feita através do site da Câmara Municipal ou por e-mail.

§ 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.

“Art. 7-A. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

“Art. 7-B. A Câmara Municipal divulgará Carta de Serviços ao Usuário.

§ 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.



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA SANTA HELENA

PRAÇA JOÃO ALBERTO ZANETI, S/Nº - CENTRO

CEP: 78.548-000 – NOVA SANTA HELENA - MT

TELEFONE: (66) 3523-1035 – FAX: (66) 3523-1036

E-MAIL: prefeitura@novasantahelena.mt.gov.br

§ 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:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 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:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico na internet.

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.

**Art. 2º** Ficam acrescentados os capítulos I, II, III, IV, e V, na seguinte forma:

I – O Capítulo I, denominado de “DA OUVIDORIA”, localizado entre a parte preliminar e o art. 1º da lei 616/2014;



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA SANTA HELENA

PRAÇA JOÃO ALBERTO ZANETI, S/Nº - CENTRO

CEP: 78.548-000 – NOVA SANTA HELENA - MT

TELEFONE: (66) 3523-1035 – FAX: (66) 3523-1036

E-MAIL: prefeitura@novasantahelena.mt.gov.br

II – O Capítulo II, denominado de “DO COORDENADOR DA OUVIDORIA”, localizado entre os arts. 3º e 4º da lei 616/2014;

III – O Capítulo III, denominado de “DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS”, localizado entre os arts. 6º e 7º da lei 616/2014;

IV – O Capítulo IV, denominado de “DA CARTA DE SERVIÇOS”, localizado entre os arts. 7-A e 7-B da lei 616/2014;

V- O Capítulo V, denominado de “DISPOSIÇÕES FINAIS”, localizado entre os arts. 7-B e 8º da lei 616/2014.

**Art. 3º** Esta lei entrara em vigor na data de sua publicação.

**GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NOVA SANTA HELENA/MT, 14 DE DEZEMBRO DE 2021.**

**PAULINHO BORTOLINI**

Prefeito Municipal

Prefeitura Municipal de Nova Santa Helena/MT