



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLNIZA
CNPJ: 04.252.523/0001-86
GAB. PRESIDENTE
OSEIA PEREIRA GUEDES



PORTARIA Nº 018/2022

SÚMULA: REGULAMENTA O TRATAMENTO DISPONIBILIZADO PELA OUVIDORIA DA CÂMARA DE COLNIZA AOS SEUS USUÁRIOS, NA FORMA DOS CAPÍTULOS III E IV DA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela Câmara, na forma da Lei Federal nº 13.460/2017;

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria desta Câmara, conferida pela Resolução nº 010/2013;

RESOLVE:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º- Regulamentar no âmbito da Câmara Municipal de Colniza, os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pela União e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

Avenida do Contorno, nº 153 – Centro – Colniza/MT
CEP: 78.335-000 E-mail: camaracolniza@hotmail.com



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLNIZA
CNPJ: 04.252.523/0001-86
GAB. PRESIDENTE
OSEIA PEREIRA GUEDES



§2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º- Para os efeitos desta norma, 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 forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;
- II – **Reclamação**: demonstração de insatisfação relativa a [REDE: política ou] serviço público;
- III – **Denúncia**: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IV – **Elogio**: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- V – **Sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- VI – **Solicitação**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- VII – **Identificação**: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

Avenida do Contorno, nº 153 – Centro – Colniza/MT
CEP: 78.335-000 E-mail: camaracolniza@hotmail.com



VIII – **Decisão administrativa final**: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – **Serviços públicos**: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

X – **Política pública**: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 3º- A ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- I – Articular as atividades das ouvidorias públicas;
- II – Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III – Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- IV – Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Avenida do Contorno, nº 153 – Centro – Colniza/MT
CEP: 78.335-000 E-mail: camaracolniza@hotmail.com





ESTADO DE MATO GROSSO
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLNIZA
CNPJ: 04.252.523/0001-86
GAB. PRESIDENTE
OSEIA PEREIRA GUEDES



Art. 4º- A nomeação do cargo de Ouvidor(a), poderá recair sobre qualquer servidor, efetivo ou não, designado(a) pela Presidência.

Parágrafo Único. O cargo de Ouvidoria está diretamente vinculado à presidência da Câmara.

Art. 5º- Além das competências constantes no Art. 3º do Decreto nº 010/2013, compete à ouvidoria:

- I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II – Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 13 desta Portaria, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- IV – Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;
- V – Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
- VI – Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

Avenida do Contorno, nº 153 – Centro – Colniza/MT
CEP: 78.335-000 E-mail: camaracolniza@hotmail.com



VII – Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – Exercer, nos limites de sua competência, ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 6º- A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLNIZA
CNPJ: 04.252.523/0001-86
GAB. PRESIDENTE
OSEIA PEREIRA GUEDES



§3º É vedado à ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria.

Art. 7º - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

Parágrafo Único. Sempre que recebida em meio físico, a ouvidoria deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

Art. 8º - A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30(trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30(trinta) dias a contar do recebimento da manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20(vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

Avenida do Contorno, nº 153 – Centro – Colniza/MT
CEP: 78.335-000 E-mail: camaracolniza@hotmail.com



§ 4º A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 9º- A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527/2011.

Parágrafo Único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 10- O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva do elogio conterà informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 11- A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da reclamação conterà informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.



Art. 12- A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo Único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 13- A ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos prestados pela Câmara, com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III

Das denúncias

Art. 14- A denúncia recebida será tratada, caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLNIZA
CNPJ: 04.252.523/0001-86
GAB. PRESIDENTE
OSEIA PEREIRA GUEDES



§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º A ouvidoria deverá informar a presidência da Câmara, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

Art. 15 – Fica aprovada a Carta de Serviços aos Usuários anexa à presente.

Art. 16 - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

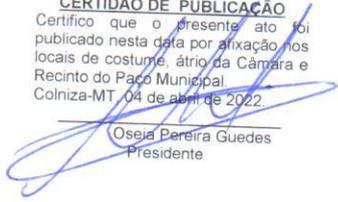
Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Colniza, aos 04 dias do mês de abril de 2022.


OSEIA PEREIRA GUEDES

Presidente

CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

Certifico que o presente ato foi publicado nesta data por afixação nos locais de costume, átrio da Câmara e Recinto do Paço Municipal, Colniza-MT, 04 de abril de 2022.


Oseia Pereira Guedes
Presidente



CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão (CSC) da Câmara Municipal de Colniza tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público de acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017, que “dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”,.

Em resumo, a CSC é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Câmara Municipal de Colniza, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Na elaboração desta Carta foram observados os princípios e regramentos orientados pela Lei nº 13.460/2017, que em seu artigo 4º discorre que os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, possibilitando ao usuário os seguintes direitos:

- I – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II – obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III – acesso a obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011;
- IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011;
- V – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

Avenida do Contorno, nº 153 – Centro – Colniza/MT
CEP: 78.335-000 E-mail: camaracolniza@hotmail.com



VI – obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização no site da Câmara, especialmente sobre:

- a) Horário de funcionamento da Câmara;
- b) Serviços prestados pela Câmara, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento público;
- c) Acesso ao(a) servidor(a) designado(a) para ouvidor(a) encarregado(a) de receber as manifestações, bem como ao seu setor; e
- d) Situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Todo cidadão tem acesso à Câmara Municipal de Colniza/MT. Conheça nossas formas de atendimento:

1. PESSOAL

A Câmara Municipal de Colniza/MT possui prédio próprio localizado na Avenida do Contorno, nº 153, Centro. Será necessário ao usuário se identificar junto ao servidor responsável na recepção o qual direcionará a pessoa para sala do(a) ouvidor(a).

2. TELEFONE

O cidadão poderá entrar em contato com a Câmara Municipal de Colniza pelos telefones: (66) 3571-1073/1074/2563.

3. INTERNET

No Portal da Câmara Municipal de Colniza/MT o cidadão pode encontrar todas as informações do Órgão e solicitar atendimento por meio do seguinte link: www.colniza.mt.leg.br

SERVIÇOS PRESTADOS

1. INTERAÇÃO COM A CÂMARA MUNICIPAL

1.1 RECEBIMENTO/ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Reclamações, denúncias, sugestões, elogios, críticas, dúvidas, solicitação de informações e demais pronunciamento dos usuários.

Avenida do Contorno, nº 153 – Centro – Colniza/MT
CEP: 78.335-000 E-mail: camaracolniza@hotmail.com



Descrição:

Recebimento de informações, manifestações, reclamações, denúncias de irregularidades, desvios de condutas, serviços prestados de maneira incorreta, elogios, sugestões, críticas, dúvidas, solicitação de informações e demais contribuições dos cidadãos que possam ser úteis aos trabalhos da Câmara. Facilitar ao cidadão o acesso às informações de seu interesse no âmbito do Poder Legislativo, bem como propor medidas e soluções que melhorem o desempenho e a qualidade dos serviços prestados à população e viabilizar o bom relacionamento do cidadão com o Governo Municipal.

Requisitos para recebimento de denúncia:

- I – redação em linguagem clara e compreensível;
- II – objeto relacionado a atuação da Câmara Municipal;
- III – identificação e descrição do fato ou objeto denunciado;
- IV – indicação, quando possível, dos nomes dos prováveis responsáveis;
- V – indicação, quando possível, da data em que os fatos ocorreram.

Requisitos para recebimento das demais manifestações:

Nome, CPF, endereço, assunto e descrição da manifestação

Canais, formas de acesso e horário de atendimento:

Virtual: acesse www.colniza.mt.leg.br

Telefones: (66) 3571-1073/1074/2563

Ouvidoria Online: O cidadão poderá fazer sua manifestação por meio de um formulário online, podendo ser da forma IDENTIFICADA ou ANÔNIMA:

Link da Ouvidoria: www.colniza.mt.leg.br/ouvidoria

e-mail: ouvidoriacmc@hotmail.com

Telefone da **OUVIDORIA:** **(66) 3571.1074**

Horário de expediente: de segunda a sexta-feira das 7:00 as 13:00 horas

Pessoalmente ou correspondência: Câmara Municipal de Colniza – Avenida do Contorno, nº 153 – Centro – Colniza/MT – CEP 78335-000.

2. INFORMAÇÕES ARMAZENADAS E FORNECIDAS PELA CÂMARA DE COLNIZA

2.1. PORTAL TRANSPARÊNCIA

Avenida do Contorno, nº 153 – Centro – Colniza/MT
CEP: 78.335-000 E-mail: camaracolniza@hotmail.com



A Câmara divulga suas ações e serviços no portal transparência em cumprimento à Lei de Acesso a Informação (Lei 12.527/2011). Com livre acesso aos usuários a qualquer horário, acessando o link: www.colniza.mt.leg.br/transparencia

3. PROTOCOLO DE DOCUMENTOS

Descrição:

Recebimento e protocolo de documentos físico ou virtual.

4. DIVULGAÇÃO DAS SESSÕES DA CÂMARA

O cidadão pode acompanhar as sessões da Câmara Municipal de Colniza, por meio de **app**, **youtube**, bastando digitar **Câmara Municipal de Colniza**, e ainda pessoalmente, no Plenário da Câmara Municipal localizada na Avenida do Contorno, 153.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE COLNIZA

Fatores	Ótimo	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Não posso avaliar
Instalações físicas do prédio da Câmara						
Ambiente, iluminação, assentos e limpeza						
Atendimento ao cidadão						
Atendimento prestado pelos servidores da Câmara						
Site Oficial da Câmara						
Conteúdo das Sessões Ordinárias						
Tempo de duração das Sessões Ordinárias						

Avenida do Contorno, nº 153 – Centro – Colniza/MT
CEP: 78.335-000 E-mail: camaracolniza@hotmail.com



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLNIZA
CNPJ: 04.252.523/0001-86
GAB. PRESIDENTE
OSEIA PEREIRA GUEDES



Sugestão:

Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Colniza, aos 04 dias do mês de abril de 2022.


OSEIA PEREIRA GUEDES
Presidente

PREFEITURA MUNICIPAL DE COLNIZA

CAMARA MUNICIPAL DE COLNIZA MT

PORTARIA Nº 018/2022

SÚMULA: REGULAMENTA O TRATAMENTO DISPONIBILIZADO PELA OUVIDORIA DA CÂMARA DE COLNIZA AOS SEUS USUÁRIOS, NA FORMA DOS CAPÍTULOS III E IV DA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela Câmara, na forma da Lei Federal nº 13.460/2017;

CONSIDERANDO a criação da Ouvidoria desta Câmara, conferida pela Resolução nº 010/2013;

RESOLVE:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º- Regularar no âmbito da Câmara Municipal de Colniza, os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pela União e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º- Para os efeitos desta norma, 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 forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a [REDE: política ou] serviço público;

III – **Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – **Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V – **Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – **Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII – **Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII – **Decisão administrativa final:** ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – **Serviços públicos:** atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

X – **Política pública:** conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 3º- A ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

I – Articular as atividades das ouvidorias públicas;

II – Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;

III – Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e

IV – Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 4º- A nomeação do cargo de Ouvidor(a), poderá recair sobre qualquer servidor, efetivo ou não, designado(a) pela Presidência.

Parágrafo Único. O cargo de Ouvidoria está diretamente vinculado à presidência da Câmara.

Art. 5º- Além das competências constantes no Art. 3º do Decreto nº 010/2013, compete à ouvidoria:

I – Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;

II – Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;

III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 13 desta Portaria, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;

IV – Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;

V – Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;

VI – Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – Exercer, nos limites de sua competência, ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 6º. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º É vedado à ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria.

Art. 7º - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

Parágrafo Único. Sempre que recebida em meio físico, a ouvidoria deverá digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

Art. 8º - A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30(trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30(trinta) dias a contar do recebimento da manifestação a ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20(vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 9º. A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527/2011.

Parágrafo Único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 10- O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e identificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 11- A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 12- A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo Único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 13- A ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos prestados pela Câmara, com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção III

Das denúncias

Art. 14- A denúncia recebida será tratada, caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º A ouvidoria deverá informar a presidência da Câmara, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

Art. 15 – Fica aprovada a Carta de Serviços aos Usuários anexa à presente.

Art. 16 - Esta portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Colniza, aos 04 dias do mês de abril de 2022.

OSEIA PEREIRA GUEDES

Presidente

CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

Certifico que o presente ato foi publicado nesta data por afixação nos locais de costume, átrio da Câmara e Recinto do Paço Municipal.

Colniza-MT, 04 de abril de 2022.

Oseia Pereira Guedes

Presidente

CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

APRESENTAÇÃO

A Carta de Serviços ao Cidadão (CSC) da Câmara Municipal de Colniza tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo Poder Legislativo Municipal, bem como as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público de acordo com a Lei Federal nº 13.460/2017, que "dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública".

Em resumo, a CSC é um documento que visa esclarecer sobre os serviços ofertados pela Câmara Municipal de Colniza, trazendo ao cidadão informações claras e precisas quanto às formas de acesso, os prazos de resposta, os horários de atendimento e também oportunizando um maior conhecimento das atividades desempenhadas pelo Órgão.

Na elaboração desta Carta foram observados os princípios e regramentos orientados pela Lei nº 13.460/2017, que em seu artigo 4º discorre que os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, possibilitando ao usuário os seguintes direitos:

I – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II – obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III – acesso a obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011;

V – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI – obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização no site da Câmara, especialmente sobre:

a) Horário de funcionamento da Câmara;

b) Serviços prestados pela Câmara, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento público;

c) Acesso ao(a) servidor(a) designado(a) para ouvidor(a) encarregado(a) de receber as manifestações, bem como ao seu setor; e

d) Situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Todo cidadão tem acesso à Câmara Municipal de Colniza/MT. Conheça nossas formas de atendimento:

1. PESSOAL

A Câmara Municipal de Colniza/MT possui prédio próprio localizado na Avenida do Contorno, nº 153, Centro. Será necessário ao usuário se identificar junto ao servidor responsável na recepção o qual direcionará a pessoa para sala do(a) ouvidor(a).

2. TELEFONE

O cidadão poderá entrar em contato com a Câmara Municipal de Colniza pelos telefones: (66) 3571-1073/1074/2563.

3. INTERNET

No Portal da Câmara Municipal de Colniza/MT o cidadão pode encontrar todas as informações do Órgão e solicitar atendimento por meio do seguinte link: www.colniza.mt.leg.br

SERVIÇOS PRESTADOS

1. INTERAÇÃO COM A CÂMARA MUNICIPAL

1.1 RECEBIMENTO/ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Reclamações, denúncias, sugestões, elogios, críticas, dúvidas, solicitação de informações e demais pronunciamento dos usuários.

Descrição:

Recebimento de informações, manifestações, reclamações, denúncias de irregularidades, desvios de condutas, serviços prestados de maneira incorreta, elogios, sugestões, críticas, dúvidas, solicitação de informações e demais contribuições dos cidadãos que possam ser úteis aos trabalhos da Câmara. Facilitar ao cidadão o acesso às informações de seu interesse no âmbito do Poder Legislativo, bem como propor medidas e soluções que melhorem o desempenho e a qualidade dos serviços prestados à população e viabilizar o bom relacionamento do cidadão com o Governo Municipal.

Requisitos para recebimento de denúncia:

- I – redação em linguagem clara e compreensível;
- II – objeto relacionado a atuação da Câmara Municipal;
- III – identificação e descrição do fato ou objeto denunciado;
- IV – indicação, quando possível, dos nomes dos prováveis responsáveis;
- V – indicação, quando possível, da data em que os fatos ocorreram.

Requisitos para recebimento das demais manifestações:

Nome, CPF, endereço, assunto e descrição da manifestação

Canais, formas de acesso e horário de atendimento:

Virtual: acesse www.colniza.mt.leg.br

Telefones: (66) 3571-1073/1074/2563

Ouvidoria Online: O cidadão poderá fazer sua manifestação por meio de um formulário online, podendo ser da forma IDENTIFICADA ou ANÔNIMA:

Link da Ouvidoria: www.colniza.mt.leg.br/ouvidoria

e-mail: ouvidoriacmc@hotmail.com

Telefone da OUVIDORIA: (66) 3571.1074

Horário de expediente: de segunda a sexta-feira das 7:00 as 13:00 horas

Pessoalmente ou correspondência: Câmara Municipal de Colniza – Avenida do Contorno, nº 153 – Centro – Colniza/MT – CEP 78335-000.

2. INFORMAÇÕES ARMAZENADAS E FORNECIDAS PELA CÂMARA DE COLNIZA

2.1. PORTAL TRANSPARÊNCIA

A Câmara divulga suas ações e serviços no portal transparência em cumprimento à Lei de Acesso a Informação (Lei 12.527/2011). Com livre acesso aos usuários a qualquer horário, acessando o link: www.colniza.mt.leg.br/transparencia

3. PROTOCOLO DE DOCUMENTOS

Descrição:

Recebimento e protocolo de documentos físico ou virtual.

4. DIVULGAÇÃO DAS SESSÕES DA CÂMARA

O cidadão pode acompanhar as sessões da Câmara Municipal de Colniza, por meio de app, youtube, bastando digitar Câmara Municipal de Colniza, e ainda pessoalmente, no Plenário da Câmara Municipal localizada na Avenida do Contorno, 153.

AValiação DOS USUÁRIOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE COLNIZA

Fatores	Ótimo	Muito Bom	Bom	Regular	Ruim	Não posso avaliar
Instalações físicas do prédio da Câmara						
Ambiente, iluminação, assentos e limpeza						
Atendimento ao cidadão						
Atendimento prestado pelos servidores da Câmara						
Site Oficial da Câmara						
Conteúdo das Sessões Ordinárias						
Tempo de duração das Sessões Ordinárias						

Sugestão:

□

Gabinete do Presidente da Câmara Municipal de Colniza, aos 04 dias do mês de abril de 2022.

OSEIA PEREIRA GUEDES

Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'OSEIA PEREIRA GUEDES', is written in a cursive style.

Esse documento foi assinado por

	Signatário	CN=ASSOCIACAO MATOGROSSENSE DOS MUNICIPIOS:00234260000121, OU=Certificado PJ A1, OU=AC SOLUTI Multipla, OU=AC SOLUTI, OU=Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v2, O=ICP-Brasil, C=BR
	Data/Hora	Tue Apr 05 15:28:23 UTC 2022
	Emissor do Certificado	CN=AC SOLUTI Multipla, OU=AC SOLUTI, OU=Autoridade Certificadora Raiz Brasileira v2, O=ICP-Brasil, C=BR
	Número Serial.	1170115676103352402
	Método	urn:adobe.com:Adobe.PPKLite:adbe.pkcs7.sha1 (Adobe Signature)

