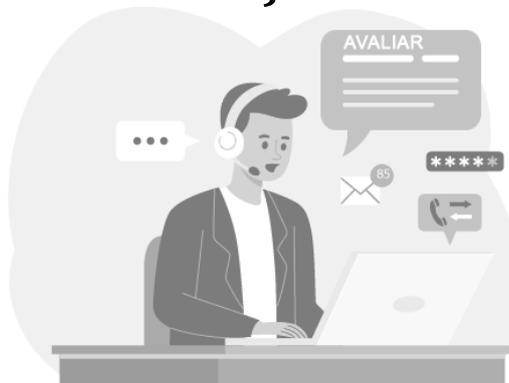


# Carta de Serviços ao Usuário



Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, expressas na **Lei Federal nº 13.460**, entrou em vigor no dia 17 de junho de 2019.

Foi elaborado para informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, de acordo com a Estrutura Administrativa da Câmara Municipal de Gaúcha do Norte.

Os serviços estarão listados por Setor/Departamento, informando os Serviços prestados, tempo, Taxa ou Preço com a opção de avaliar e deixar um comentário sobre o que achou do serviço.

## 2. Da Câmara Municipal

A Câmara Municipal de Gaúcha do Norte - MT é o órgão do Poder Legislativo Municipal, responsável pela elaboração de leis, visando o bem estar e a organização social do município. Direitos adquirido por força da Constituição Federal, Estadual e da Lei Orgânica do município.

O Legislativo municipal é composto por 09 (nove) vereadores eleitos. A Câmara é o espaço onde a população tem contato com seus representantes e pode apresentar suas reivindicações e sugestões, exercendo assim sua cidadania.

A Câmara está situada na Avenida Brasil, nº 1240S - Centro - CEP: 78.875-000 - Gaúcha do Norte – MT

O atendimento presencial é de Segunda-feira a sexta-feira, das 07:00hs às 13:00hs.

Telefone: **(66) 992140052**

E-mail: **ouvidoria@gauchadonorte.mt.leg.br**

---

Na Câmara Municipal os Serviços prestados são realizados das seguintes formas:

**FORMA DE ATENDIMENTO:**

Presencial e Online;

---

**PRAZO PARA ATENDIMENTO:**

Presencial o atendimento é de Imediato;

Online (Ouvidoria e no SIC) tem 20 dias úteis (**Art. 7º, § 1º da Lei municipal n. 574/2013**)

---

**DO VALOR PELO ATENDIMENTO:**

Para ter acesso ao Canal da Ouvidoria não há custo! Serviço é gratuito.

## 3. Da Mesa Diretora

A Mesa Diretora é composta por uma Presidente, um Vice-Presidente, um 1ª Secretário, um 2º Secretário, eleitos para o mandato de um biênio (2 anos), podendo ocorrer a reeleição. O Presidente é quem dirige e representa a Câmara municipal, sendo responsável pela execução orçamentária da Casa.

**Conheça nossa Mesa Diretora Biênio 2023/20224:**

[Acesse o Link](#)

## 4. Das Comissões

As Comissões são grupos de trabalho, formadas por vereadores, que estudam as proposições de interesse da sociedade e de tramitação na Câmara. A nossa Câmara conta com 2 (dois) tipos de Comissões:

### **I- Permanentes;**

---

### **II - Temporárias:**

Comissões Especiais, de Inquérito e Representativa que são formadas para estudos especiais. Têm a duração e a composição que forem fixadas pelas resoluções que as constituírem ou requerimentos que as solicitarem;

---

### **III – Ocasionais:**

Que se destinam à representação da Câmara em atos e solenidades.

## 5. Do Quadro organizacional

A Câmara municipal é composta por:

### **9 (NOVE) VEREADORES:**

---

**DIRETORIA: 01 SERVIDOR**

**SETOR ADMINISTRATIVO: 2 SERVIDORES**

**SETOR JURÍDICO: 1 SERVIDOR**

**FINANÇAS E CONTABILIDADE: 2 SERVIDORES**

**CONTROLADORIA INTERNA: 1 SERVIDOR**

**LEGISLATIVO: 02 SERVIDORAS**

**SERVIÇOS GERAIS: 1 SERVIDOR**

**VIGILÂNCIA: 2 SERVIDOR**

## 6. Das Sessões

As Sessões são reuniões dos membros da Câmara:

- **Sessão Solene de Instalação:**

Posse dos eleitos e eleição da Mesa Diretora.

- **Sessões Ordinárias ou Extraordinárias:**

Debater e votar proposições e matérias de interesse público.

- **Sessões Solenes:**

Realizar grandes comemorações ou homenagens.

- **Sessões itinerantes:**

Realizar sessão para uma determinada população e ou localidade.

---

- A Sessão Legislativa de Instalação é realizada em 1º de janeiro, subsequente à eleição municipal, para a posse dos eleitos e eleição da Mesa.

- As **Sessões Ordinárias** são realizadas de forma regimental.

- As Sessões Legislativas Extraordinárias ocorrem em dias ou horas diversos dos fixados para as Ordinárias.

- As Sessões Solenes destinadas às comemorações Cívicas e Oficiais, que dispensam as fases de expediente, ordem do dia e explicação pessoal.

- Já as Sessões Itinerantes são solicitada por meio de ofício, com local e data marcada.

## 7. Das Audiências públicas

A Audiência Pública é um instrumento que a Câmara municipal realiza com a participação dos cidadãos, órgãos e entidades públicas ou civis para instruir a análise de alguma proposição em tramitação na Câmara ou para tratar de questão de interesse público relevante, garantido pela Constituição Federal.

São reuniões feitas com a comunidade para buscar opiniões e soluções para as demandas sociais e debater os projetos em tramitação. É o momento em que todos podem representar seus próprios interesses, esclarecer dúvidas e dar opiniões junto ao poder público, constituindo-se um espaço importante de discussão de temas que orientarão a tomada de decisão dos nossos vereadores.

Para saber quando uma Audiência acontecerá, é preciso ficar atento às informações divulgadas pela Câmara municipal, por meio da imprensa, e-mails, redes sociais e no nosso site. A qualquer tempo, a população pode solicitar aos seus representantes a realização de Audiências Públicas através de contato com os vereadores ou com a Mesa Diretora.

Entre as audiências públicas mais importantes realizadas anualmente na Câmara Municipal estão aquelas que apresentam as Peças Orçamentárias (LOA, LDO e PPA).

Isso mesmo! Você fica sabendo quais as prioridades da administração, os recursos a serem gastos e ainda pode manifestar-se sobre o que está em definição, auxiliando o Legislativo a fiscalizar investimentos, prioridades e gastos.

## 8. Da Tribuna Livre

Nas Sessões Ordinárias da Câmara Municipal, qualquer cidadão poderá fazer uso da Tribuna, não somente os Vereadores tem a voz nas sessões.

Por meio da Tribuna, é dada oportunidade aos representantes da comunidade e entidades constituídas para apresentar em reflexões sobre temas ou reivindicações de interesse público. A palavra é concedida, por 5 minutos, sobre o tema previamente comunicado.

Não será permitido falar sobre questão exclusivamente pessoal.

## 9. Da Ouvidoria

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 solicitações, pedidos de informações (SIC), reclamações, sugestões, denúncias e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Câmara Municipal.

"A Ouvidoria é o mecanismo de controle, Gestão e participação social.

É o canal aberto entre a Câmara e você, garantindo o direito do cidadão manifestar-se e propor ações."

### **SERVIÇOS OFERECIDOS:**

A Ouvidoria recebe as manifestações dos cidadãos, que podem ser solicitações, reclamações, sugestões, denúncias ou elogios e, encaminha à Secretaria competente ou ao responsável pela informação, que responderá no prazo legal.

**Sugestão:** através da sugestão você pode propor alguma ideia ou a formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

**Elogio:** através do elogio você pode demonstrar sua satisfação com algum serviço que foi prestado ou com o atendimento.

**Solicitação de Informação:** esta solicitação é feita presencialmente ou por meio do formulário no site, setor do SIC (Serviço de Informação ao Cidadão).

**Reclamação:** meio em que você pode demonstrar sua insatisfação relativa a serviço público.

**Denúncia:** comunicação sobre ato ilícito, que deve ser encaminhado aos órgãos de controle interno ou externo para resolução.

Na Câmara Municipal os Serviços prestados são realizados das seguintes formas:

### **FORMA DE ATENDIMENTO:**

Presencial e Online;

---

**PRAZO PARA ATENDIMENTO:**

Presencial o atendimento é de Imediato;

Online (Ouvidoria e no SIC) tem 20 dias úteis ([Art. 7º, § 1º da Lei municipal n. 574/2013](#))

---

**DO VALOR PELO ATENDIMENTO:**

Para ter acesso ao Canal da Ouvidoria não há custo! Serviço é gratuito.

---

O atendimento ao público pode ser feito das seguintes formas:

**DISQUE OUVIDORIA:**

Responsável pelo setor:

E-mail: [ouvidoria@gauchadonorte.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@gauchadonorte.mt.leg.br)

Telefone: 66 9924140052

---

O usuário pode também optar em enviar uma correspondência para o seguinte endereço.

**VIA CORRESPONDÊNCIA:**

Câmara Municipal de Gaúcha do Norte/Ouvidoria

Avenida Brasil, S/N - Centro - CEP: 78.875-000 - Gaúcha do Norte - MT

---

**OUVIDORIA ONLINE:**

O cidadão poderá se manifestar por meio de um formulário eletrônico, podendo ser da forma IDENTIFICADA ou ANÔNIMA:

- Deseja se IDENTIFICAR -> [\[clique aqui\]](#)

- Não deseja se IDENTIFICAR (Anônimo) -> [[clique aqui](#)]

Link da Ouvidoria: [www.gauchadonorte.mt.leg.br/ouvidoria](http://www.gauchadonorte.mt.leg.br/ouvidoria)

---

Já a Solicitação de Informação, se faz por meio do link do Serviço de Informação ao Cidadão (Setor do SIC/LAI)

Link do SIC: [www.gauchadonorte.mt.leg.br/sic](http://www.gauchadonorte.mt.leg.br/sic)

## 10. Do Portal da Transparência

O Portal da Transparência da Câmara municipal é uma ferramenta de transmissão Online das Informações Contábeis, do setor de RH, Patrimônio, ou seja, apresentar todas as Receitas e Despesas, Ações, Relatórios Fiscais, Contratos, Atos Licitatórios, Recursos, Programas e outros.

A Lei da Transparência (**LC 131/2009**) foi criada para divulgar em tempo real a receita e despesas de toda entidade pública (com o prazo máximo de 24h, dia útil) no site oficial na internet.

Caso não tenha encontrado o que procura no Portal da Transparência, você pode acessar o SIC (Serviço de Informação ao Cidadão), algumas informações que o Portal da Transparência não transmite, são publicadas no SIC.

Link do Sistema da Transparência: [ACESSE AQUI](#)

### **DO PRAZO:**

Até 24horas, dia útil;

---

### **DO VALOR PELO ATENDIMENTO:**

Para ter acesso as informações no Portal da Transparência não há custo! Serviço gratuito.

# 11. Do Serviço de Informação ao Cidadão

O Sistema do Serviço de Informação ao Cidadão, mais conhecido como SIC foi criado para garantir mais transparência dos atos do Poder Legislativo.

De acordo com orientações do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, ficou acordado que todo órgão ou entidade jurisdicionada a ele, deve implantar o setor da Ouvidoria, para também responder pelas demandas das solicitações de informações (dados) junto ao Legislativo municipal.

E suprir os anseios da população no que tange às informações pertinentes ao Poder Legislativo, assim, os cidadãos poderão acompanhar todos os Atos Administrativos tais como; os Decretos, Leis Ordinárias, Leis Complementares, Resoluções, Projetos, Portarias, Indicações, Pautas e Atas das Sessões, Requerimentos, Moções de Aplauso e de Pesar, dentre outros, que não são transmitido Online pelo Portal da Transparência.

Na Câmara Municipal os Serviços prestados são realizados das seguintes formas:

## **FORMA DE ATENDIMENTO:**

Presencial e Online;

---

## **PRAZO PARA ATENDIMENTO:**

Presencial o atendimento é de Imediato;

Online (Ouvidoria e no SIC) tem 20 dias úteis.

O pedido de acesso à informação será atendido pela equipe da Ouvidoria de imediato, sempre que possível.

- 1º Caso não seja possível atender de imediato ao pedido, haverá comunicação ao interessado, fixando-se o prazo para resposta não superior a 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por 10 (dez) dias, nos termos da Lei Federal nº 12.527/ 2011.

---

**DO VALOR PELO ATENDIMENTO:**

Para ter acesso as informações no SIC (Serviço de Informação ao Cidadão) não há custo! Serviço é gratuito.

---

O atendimento ao público pode ser feito das seguintes formas:

**DISQUE OUVIDORIA:**

Responsável pelo setor:

E-mail: [ouvidoria@gauchadonorte.mt.leg.br](mailto:ouvidoria@gauchadonorte.mt.leg.br)

Telefone: **(66) 99241-6698**

---

O usuário pode optar em solicitar via correspondência para o seguinte endereço.

**VIA CORRESPONDÊNCIA:**

Câmara Municipal de Gaúcha do Norte/Ouvidoria

Avenida Brasil, S/N - Centro - CEP: 78.875-000 - Gaúcha do Norte - MT

---

**SIC ONLINE:**

O Usuário poderá solicitar por meio de um formulário eletrônico:

Link do SIC: [www.gauchadonorte.mt.leg.br/sic](http://www.gauchadonorte.mt.leg.br/sic)