



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de São José do Xingu

CNPJ: 37.465.317/0001-03
Avenida Mauro Pires Gomes, nº41 – São José do Xingu/MT
Fone: (66)3568-1109/3568-1666
E-mail: gabinetedoprefeito@saojosedoxingu.mt.gov.br



PORTARIA Nº 284/2022.

SÃO JOSÉ DO XINGU – MT, 05 DE DEZEMBRO DE 2022.

“DISPÕE SOBRE OS CRITERIOS QUE REGULAMENTA A ORGANIZAÇÃO, FUNCIONAMENTO E PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO XINGU/MT, CONFORME LEI FEDERAL Nº. 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

O Prefeito Municipal de São José do Xingu, Estado de Mato Grosso, **Sr. Sandro José Luz Costano** uso de suas atribuições legais em conformidade com a Legislação em vigor, baixa a seguinte **PORTARIA**:

Considerando que a Resolução Normativa nº. 02/2021 do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso, estabelece o cronograma de implantação dos procedimentos para a criação da carta de serviços;

Considerando a necessidade de regulamentar a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pela Administração Pública;

Considerando, ainda, a necessidade de elaborar Carta de Serviços ao Usuário com objetivo de informar 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; e,

RESOLVE expedir a presente Instrução Normativa:

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Carta de Serviços ao Usuário, instituída pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração municipal no âmbito do Poder Executivo.

§ 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.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site eletrônico da Prefeitura de São José do Xingu-MT.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão responsável pela prestação de cada serviço público,

VOCÊ FAZENDO PARTE



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de São José do Xingu

CNPJ: 37.465.317/0001-03
Avenida Mauro Pires Gomes, nº41 – São José do Xingu/MT
Fone: (66)3568-1109/3568-1666
E-mail: gabinetedoprefeito@saojosedoxingu.mt.gov.br



sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço, ou no mínimo, anualmente.

Art. 2º - A Prefeitura Municipal de São José do Xingu, deverá assegurar ao cidadão o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º - Para os efeitos desta Portaria considera-se:

I - Denúncia: As denúncias envolvem a comunicação de infrações disciplinares, crimes, a prática de atos de corrupção e as violações de direitos.

II - Reclamação: Protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público, revelando a ineficiência de um serviço oferecido ou atendimento recebido.

III – Elogio: Demonstração, satisfação com um atendimento ou com a prestação de um serviço público.

IV- Sugestão: Manifestações contribuem, de forma individual ou coletiva para o aperfeiçoamento das normas, procedimentos ou serviço público prestado pela administração municipal.

V-Solicitação de Informação: Manifestação para esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.

CAPITULO II DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA:

Art. 4º- Compete a Ouvidoria do Poder Executivo:

I - Receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;

II - Receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

III - Diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de São José do Xingu

CNPJ: 37.465.317/0001-03
Avenida Mauro Pires Gomes, nº41 – São José do Xingu/MT
Fone: (66)3568-1109/3568-1666
E-mail: gabinetedoprefeito@saojosedoxingu.mt.gov.br



IV - Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V – Elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI - Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

VII - Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

Art. 5º- Em relação a transparência, caberá a Ouvidoria:

I- Alertar a unidade responsável pela Instrução Normativa sobre alterações que se fizerem necessárias nas rotinas de trabalho, objetivando a sua otimização, tendo em vista, principalmente, o aprimoramento dos procedimentos de controle e o aumento da eficiência operacional;

II- Manter a Instrução Normativa à disposição de todos os funcionários da unidade, velando pelo fiel cumprimento da mesma;

III- Cumprir fielmente as determinações da Instrução Normativa, em especial quanto aos procedimentos na geração de documentos, dados e informações.

IV- Implantar e supervisionar o SIC - Sistema de Informação ao Cidadão no âmbito do Poder Executivo e do Fundo Municipal de Previdência Social;

V- Monitorar a implementação do disposto na lei e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

VI- Orientar as respectivas unidades técnicas no que se refere ao cumprimento do disposto na lei e em seus regulamentos;

VII - Promover campanha interna de esclarecimento e fomento à cultura de acesso na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;

VII - Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de São José do Xingu

CNPJ: 37.465.317/0001-03
Avenida Mauro Pires Gomes, nº41 – São José do Xingu/MT
Fone: (66)3568-1109/3568-1666
E-mail: gabinetedoprefeito@saojosedoxingu.mt.gov.br



IX- Treinar servidores no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

X- Publicar periodicamente as informações estatísticas nos termos do art. 30 da Lei nº. 12.527, de 2011;

XI - Elaborar e divulgar, trimestralmente e anualmente relatórios de suas atividades.

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES SEÇÃO I - DAS REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES.

§ 1º- Compete à Ouvidoria acompanhar e informar ao interessado sobre a tramitação do procedimento e/ou documento e sua conclusão;

§ 2º- O setor responsável a fornecer a informação deverá adotar as providências a fim de responder a demanda no prazo para resposta não superior a 20 (vinte) dias, admitida prorrogação por 10 (dez) dias, nos termos da Lei Federal nº. 12.527/ 2011.

§ 3º- Concluído o procedimento, o Ouvidor o arquivará em local próprio a fim de preservar as informações oriundas do referido procedimento.

Art. 6º- Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogada as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal

Em, 05 de dezembro de 2022.

Sandro José Luz Costa
Prefeito Municipal.

Registre-se e Publique-se Cumpra-se.

<p>Mural da Prefeitura Municipal São José do Xingu – MT PUBLICADO DO MURAL São José do Xingu – MT ____/____/____</p> <p>_____</p> <p>Autoridade competente</p>
--