



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAGUAINHA

CNPJ: 03.947.926/0001-87

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Município de Araguainha – Estado de Mato Grosso

Elaborada nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460/2017

Leis Municipais nº 743/2021 e nº 744/2021

Nota Técnica nº 002/2021 – Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso

Fundamentação Legal e Orientações Técnicas

Esta Carta de Serviços é elaborada com base nas seguintes normas e orientações:

- Na **Lei Federal nº 13.460/2017**, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;
- Na **Lei Municipal nº 743/2021**, que cria a **Ouvidoria Municipal** de Araguainha/MT;
- Na **Lei Municipal nº 744/2021**, que **normatiza o funcionamento da Ouvidoria**, define os tipos de manifestações e assegura o direito de resposta ao cidadão.
- **Nota Técnica nº 002/2021 do Tribunal de Contas de Mato Grosso (TCE-MT)**, que reforça a obrigatoriedade e o conteúdo mínimo que deve constar em todas as Cartas de Serviços dos órgãos públicos, com vistas à melhoria da governança, à efetividade da gestão pública e à transparência ativa.

Serviços Prestados pela Ouvidoria Municipal de Araguainha

Conforme estabelecido pelas Leis Municipais nº 743 e 744/2021, a Ouvidoria Municipal é canal direto entre a população e a Prefeitura de Araguainha/MT, permitindo o cidadão registrar:

- **Reclamações:** sobre atendimento deficiente, falhas na prestação dos serviços ou condutas de servidores públicos;
- **Denúncias:** envolvendo irregularidades, ilegalidades ou má utilização de recursos públicos;
- **Solicitações:** de serviços, providências, informações ou atendimento;
- **Sugestões:** para melhoria de serviços ou processos da administração;
- **Elogios:** a servidores ou unidades da administração que prestaram serviço satisfatório.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAGUAINHA

CNPJ: 03.947.926/0001-87

Canais de Atendimento da Ouvidoria

Você pode registrar sua manifestação pelos seguintes meios:

- **Site oficial da Prefeitura:** www.araguainha.mt.gov.br
Acesse o menu “Ouvidoria” e preencha o formulário eletrônico;
- **E-mail institucional:**
ouvidoria@araguainha.mt.gov.br
- **Atendimento presencial:**
Prefeitura Municipal de Araguainha
Rua Bahia, nº 430 - Centro – CEP: 78.615-000, Araguainha/MT
Segunda a sexta-feira, das 8h às 11h e das 13h às 17h
- **Caixa de sugestões física** na recepção da Prefeitura – voltada especialmente à população que não dispõe de acesso à internet.

Prazos para Resposta

- Confirmação de recebimento: **imediate** nos canais digitais ou no momento do atendimento presencial;
- Resposta conclusiva: **até 30 dias corridos**, prorrogável uma única vez por mais 30 dias, com justificativa (art. 16 da Lei 13.460/2017 e Lei Municipal nº 744/2021, art. 7º).
- As reclamações, denúncias e solicitações dos usuários que não obtiverem resposta dentro do prazo legal estabelecido serão encaminhadas à Unidade de Controle Interno do Município, que adotará as medidas cabíveis para apurar eventuais omissões e garantir a adequada prestação do serviço público.

Compromissos da Ouvidoria

A Ouvidoria de Araguainha se compromete a:

- Tratar todas as manifestações com ética, respeito, imparcialidade e sigilo;
- Assegurar resposta clara e objetiva ao cidadão;
- Propor melhorias administrativas com base nas manifestações recebidas;
- Incentivar a participação popular e o exercício do controle social.
- Todos os departamentos e setores da Administração Pública Municipal têm o dever de colaborar com a Ouvidoria, fornecendo as informações e esclarecimentos necessários



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAGUAINHA

CNPJ: 03.947.926/0001-87

para responder de forma precisa, transparente e tempestiva aos usuários. A atuação integrada é essencial para garantir a eficiência e qualidade na resposta às manifestações da população.

- Acompanhar o andamento das manifestações junto aos órgãos competentes;
- Garantir retorno ao cidadão dentro dos prazos legais;
- Promover a melhoria contínua dos serviços com base nas demandas recebidas;
- Apurar casos com indícios de irregularidade e encaminhar, se necessário, aos órgãos de controle e fiscalização;
- Produzir relatórios de gestão para subsidiar decisões administrativas.

Direitos do Usuário dos Serviços Públicos

Nos termos das Leis mencionadas, o cidadão tem direito a:

- Ser ouvido, ter resposta e acompanhamento sobre sua demanda;
- Receber tratamento digno, respeitoso e equitativo;
- Exercer controle social sobre os serviços públicos;
- Propor melhorias nos serviços ofertados.

Avaliação dos Serviços Públicos

A Prefeitura de Araguainha-MT incentiva o cidadão a avaliar os serviços públicos por meio de:

- Formulários no site;
- Audiências públicas;
- Atendimento presencial;
- Relatórios de ouvidoria disponíveis à população.

Revisão da Carta

Esta Carta de Serviços será revisada anualmente ou sempre que houver alteração relevante na legislação ou nos serviços prestados pela Ouvidoria.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAGUAINHA

CNPJ: 03.947.926/0001-87

Responsabilidade da Ouvidoria

A atuação da Ouvidoria deve observar os princípios da legalidade, publicidade, moralidade, eficiência e transparência.

- O ouvidor municipal que deixar de encaminhar as manifestações recebidas aos setores competentes, bem como aquele que omitir informações, retardar injustificadamente a resposta ou impedir o acesso do cidadão à informação, poderá ser responsabilizado solidariamente por omissão ou negligência administrativa, conforme apuração da Unidade de Controle Interno do Município.
- Além disso, a depender da gravidade do fato, a conduta poderá ensejar a instauração de Processo Administrativo Disciplinar (PAD), nos termos da legislação vigente.

Araguainha-MT, 02 de fevereiro de 2024.

FRANCISCO GONÇALVES NAVES
Prefeito Municipal