



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ**

PRAÇA DA MATRIZ, Nº. 344, CENTRO, POCONÉ/MT, CEP. 78.175-000, FONE (65): 3345-1519.

**CARTA DE SERVIÇOS AO
USUÁRIO**

**Parte integrante da Resolução Nº 360 de 12
de Abril de 2022.**



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ

PRAÇA DA MATRIZ, Nº. 344, CENTRO, POCONÉ/MT, CEP. 78.175-000, FONE (65): 3345-1519.

COMPOSIÇÃO DA CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ – MT.

MESA DIRETORA

Presidente

Vereador Antonio Edson de Arruda Souza, UB.

Vice – Presidente

Vereador Roberto César Dichoff Júnior, PP.

1^a Secretária

Danielle de Assis Carvalho, REPUBLICANOS.

2^º Secretário

Benedito Aurélio de Arruda Lima, PSDB.

DEMAIS VEREADORES

Anne Steele da Silva Martins – PSB

Brayon José Rondon Maciel – REPUBLICANOS

Danúbio Lindomar de Almeida Campos – UB

Felipe Sérgio da Silva – PP

José Sérgio da Silva Martins – PSB

Waldineya Stefany Santos de Jesus Paula – PP

Wender dos Anjos Cordeiro – PSB

APRESENTAÇÃO

Este documento tem o objetivo de informar sobre a participação e os direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal de Poconé - MT.

Na elaboração desta Carta de Serviços ao Usuário 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:



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ

PRAÇA DA MATRIZ, Nº. 344, CENTRO, POCONÉ/MT, CEP. 78.175-000, FONE (65): 3345-1519.

- 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 e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do 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 na internet, especialmente sobre:
 - a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
 - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento público;
 - c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
 - d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
 - e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ

PRAÇA DA MATRIZ, Nº. 344, CENTRO, POCONÉ/MT, CEP. 78.175-000, FONE (65): 3345-1519.

ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Todo cidadão tem acesso à Câmara Municipal de Poconé/MT. Conheça as formas de atendimento:

1. PESSOAL

A Câmara Municipal de Poconé/MT possui prédio localizado na Praça da Matriz, nº 344, no centro da cidade. Será necessário ao usuário se identificar junto ao servidor responsável na recepção o qual direcionará a pessoa para a sala em que deseja obter informação. Todas as salas da Câmara Municipal possuem placa de identificação de cada setor.

2. TELEFONE

O cidadão poderá entrar em contato com Câmara Municipal de Poconé/MT pelo telefone de número: (65) 3345-2725.

3. INTERNET

No Portal da Câmara Municipal de Poconé/MT o cidadão pode encontrar todas as informações do Órgão e solicitar atendimento por meio do portal da Câmara:

<https://www.poconemt.mt.leg.br>



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ

PRAÇA DA MATRIZ, Nº. 344, CENTRO, POCONÉ/MT, CEP. 78.175-000, FONE (65): 3345-1519.

ESTRUTURA ORGANIZACIONAL

Setor	Servidor Responsável
Secretaria Geral	Benedito Norberto da Silva
Contabilidade	Renato Lucio da Conceição e Silva
Controle Interno	Luciano Pereira de Souza
Coordenadoria Administrativa	Alexandre da Costa Nunes
Presidência Câmara Municipal de Poconé	Vereador Antonio Edson de Arruda Souza
Ouvidoria Legislativa	Giovana Cristina Ferreira Gomes
Procuradoria Jurídica	Lorene Aparecida Alves Passos



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ

PRAÇA DA MATRIZ, Nº. 344, CENTRO, POCONÉ/MT, CEP. 78.175-000, FONE (65): 3345-1519.

LISTA DE SERVIÇOS

1. INTERAÇÃO COM A CÂMARA MUNICIPAL

1.1 – RECEBIMENTO/ATENDIMENTO DE MANIFESTAÇÕES

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

Descrição:

Recebimento de informações, manifestações, reclamações, denúncias de irregularidades, desvios de condutas, serviços prestados de maneira incorreta e até mesmo 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 a Câmara 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.

Canais, formas de acesso e horário de atendimento:

Online: acesse <https://www.poconemt.mt.leg.br>

e-mail: ouvidoria@pocone.mt.leg.br

Telefone: (65) 3345-1519

Ouvidoria: acesse e-mail ouvidoria@pocone.mt.leg.br



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ

PRAÇA DA MATRIZ, Nº. 344, CENTRO, POCONÉ/MT, CEP. 78.175-000, FONE (65): 3345-1519.

Carta ou pessoalmente: Câmara Municipal de Poconé, Praça da Matriz, nº 344, Centro, Poconé - MT, CEP: 78.175-000 - Atendimento: Segunda à Sexta das 07h00min às 13h00min.

Requisitos para recebimentos das demais manifestações:
Nome, CPF, endereço, assunto e descrição da manifestação.

2. INFORMAÇÕES ARMAZENADAS E FORNECIDAS PELA CÂMARA MUNICIPAL

2.1 – PORTAL DA TRANSPARÊNCIA

Descrição:

A Câmara Municipal de Poconé/MT divulga suas ações e serviços no Portal da Transparência, em cumprimento à Lei de Acesso à Informação (Lei nº 12.527/2011).

Requisitos:

Portal da Transparência – Acesso Livre

Canais, formas de acesso e horário de atendimento:

Online: Acesso pelo endereço eletrônico:

<https://www.poconemt.mt.leg.br/transparencia>

Horário de Atendimento: 24h.

3. PROTOCOLO E DOCUMENTOS

Descrição:

Recebimento e protocolo de documentos físico ou virtual.

<https://www.pocone.mt.leg.br>

Requisitos:

Fisicamente mediante comparecimento presencial no prédio da Câmara Municipal. Virtualmente mediante acesso ao endereço eletrônico:

<https://www.pocone.mt.leg.br>

Vista de autos de processo legislativo ou administrativo:

Requerimento ao setor competente para análise do deferimento, mediante protocolo na sede da Câmara Municipal.



ESTADO DE MATO GROSSO CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ

PRAÇA DA MATRIZ, Nº. 344, CENTRO, POCONÉ/MT, CEP. 78.175-000, FONE (65): 3345-1519.

4. SESSÕES ORDINÁRIAS DA CÂMARA MUNICIPAL

Todas as terças-feiras às 19h00min, com transmissão ao vivo em link disponível

No site de Câmara Municipal, no endereço eletrônico:

<https://www.pocone.mt.leg.br>



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ

PRAÇA DA MATRIZ, Nº. 344, CENTRO, POCONÉ/MT, CEP. 78.175-000, FONE (65): 3345-1519.

AVALIAÇÃO DOS USUÁRIOS DA CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ – MT.

Pesquisa de Satisfação

Sua opinião é muito importante para que possamos melhorar os serviços prestados pela Câmara Municipal. Esta pesquisa é anônima e leva apenas alguns minutos para ser respondida.

Faça login no Google para salvar o que você já preencheu. Saiba mais

* Indica uma pergunta obrigatória

Qual o seu gênero*

Escolher

() Masculino

() Feminino

() Prefiro não dizer

Esta pergunta é obrigatória

Faixa etária*

Escolher

() Menos de 18 anos

() 18 a 25 anos

() 26 a 35 anos

() 26 a 35 anos

() 36 a 50 anos

() Acima de 50 anos

Esta pergunta é obrigatória

Bairro onde mora:*

Sua resposta

Esta pergunta é obrigatória

Você conhece os serviços oferecidos pela Câmara de Vereadores?*

() Sim

() Não

() Parcialmente

Esta pergunta é obrigatória

Como você avalia os seguintes aspectos da Câmara Municipal?*

(Use uma escala de 1 a 5, sendo 1 = Péssimo e 5 = Excelente)

	1	2	3	4	5
Atendimento ao público					
Clareza na comunicação das ações					
Acesso à informação (site,					



ESTADO DE MATO GROSSO

CÂMARA MUNICIPAL DE POCONÉ

PRAÇA DA MATRIZ, Nº. 344, CENTRO, POCONÉ/MT, CEP. 78.175-000, FONE (65): 3345-1519.

redes sociais, etc.)					
Transparência das decisões					
Qualidade das audiências públicas					
Participação dos vereadores nas sessões					
Transparência pública nas sessões da Câmara					
Cumprimento das promessas e compromissos assumidos					
Esta pergunta exige uma resposta por linha					
Você se sente representado pelos vereadores da sua cidade? *					
<input type="checkbox"/> Sim					
<input type="checkbox"/> Não					
<input type="checkbox"/> Em parte					
Esta pergunta é obrigatória					
Você já participou de alguma sessão ou audiência pública da Câmara? *					
<input type="checkbox"/> Sim					
<input type="checkbox"/> Não					
<input type="checkbox"/> Gostaria de participar mais não sei como					
Esta pergunta é obrigatória					
Sugestões para melhorar os serviços da Câmara Municipal:					
Sua resposta					
Deixe uma mensagem para os vereadores:					
Sua resposta					
Enviar					