

PORTARIA Nº 230, de 08 de Junho de 2015.

Disciplina o trâmite do procedimento administrativo e prazo de resposta das demandas oriundas da Ouvidoria Setorial da SEMA.

A SECRETÁRIA DE ESTADO DO MEIO AMBIENTE, no uso das atribuições legais que lhe confere o Art. 71, inciso IV, da Constituição do Estado de Mato Grosso e,

Considerando o inciso XXXIII do art. 5º e o §3º do art. 37, da Constituição Federal;

Considerando o inciso II do art. 23 da Lei Complementar nº 550, de 27 de novembro de 2014 e o art. 4º da Lei Complementar nº 162, de 29 de março de 2004;

Considerando a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o direito de acesso à informação, previsto na Constituição Federal e o Decreto nº 1.973/2013, que regulamenta a sua aplicação;

Considerando a Lei Complementar nº 162/2004, que cria a Ouvidoria Geral do Estado de Mato Grosso e o art. 28 do Decreto nº 2.511, de 27 de agosto de 2014, que regulamenta as atividades das Ouvidorias Setoriais e Especializadas;

Considerando a Lei Complementar nº 361/2009, que disciplina as reclamações relativas à prestação de serviços públicos no Estado de Mato Grosso,

#### RESOLVE:

Art. 1º Definir o procedimento para o recebimento, cadastramento, encaminhamento e análise das manifestações originárias da Ouvidoria Setorial da SEMA.

Art. 2º A Ouvidoria Setorial da SEMA é a unidade de apoio estratégico responsável em receber todas as manifestações dos cidadãos e usuários do serviço públicos, tais como denúncias, reclamações, elogios, sugestões, informações e solicitações, pertinentes às atividades desta Secretaria de Estado, com o objetivo de assegurar os direitos do público interno e externo à informação, promover melhorias na qualidade do serviço prestado, maior agilidade na resolução dos problemas, transparência das ações e minimização da burocracia.

§1º A Ouvidoria Setorial da SEMA está vinculada às diretrizes da Auditoria Geral do Estado da Controladoria Geral do Estado-CGE MT, no que tange aos aspectos gerais da Rede de Ouvidorias previsto no art. 23, e seguintes da Lei Complementar nº 550, de 27 de novembro de 2014.

§2º As manifestações previstas no caput, bem como as respectivas respostas, deverão ser registradas e processadas por meio do sistema "WEB- Fale Cidadão".

Art. 3º Após o recebimento das manifestações de cidadãos, a Ouvidoria Setorial deve realizar a sua análise e, se necessário para a resposta, encaminhará a demanda ao setor competente da SEMA para atendimento.

Parágrafo único. Todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria serão respondidas ao cidadão demandante, garantido o sigilo das informações pessoais, em consonância com a Lei de Acesso à Informação.

Art. 4º Nos casos em que haja necessidade de encaminhamento da manifestação aos demais setores deste órgão ambiental para instrução, o prazo para resposta do setor demandado é de 10 (dez) dias, a contar do recebimento, por meio de relatório encaminhado à Ouvidoria.

§1º Quando não for possível o cumprimento do prazo estabelecido, o setor demandado pode solicitar a dilação de até 10 (dez) dias, por uma única vez, por meio do endereço eletrônico [ouvidoria@sema.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@sema.mt.gov.br), que será deferida ou não, a critério do responsável pela Ouvidoria Setorial.

§2º O setor demandado deverá fornecer informações preliminares à Ouvidoria Setorial, por meio do endereço eletrônico [ouvidoria@sema.mt.gov.br](mailto:ouvidoria@sema.mt.gov.br), no primeiro dia de recebimento da manifestação, contendo, no mínimo, as seguintes informações:

- a) data do recebimento da manifestação;
- b) servidor responsável pela resposta da manifestação;
- c) medidas preliminares a serem adotadas para fiel resposta da manifestação;
- d) estimativa de devolução à Ouvidoria Setorial da resposta ou, caso vislumbrar necessidade de dilação de prazo prevista no parágrafo anterior, já a requerer de plano, com a devida justificativa.

§3º A concessão de prazos superiores ao disciplinado no §1º deste artigo serão somente para os casos que necessitem de trabalhos mais complexos para adequada resposta demandada pela Ouvidoria Setorial e serão deliberados pela Secretária de Estado do Meio Ambiente.

Art. 5º Após a resposta fornecida pelo setor demandado e sendo esta considerada adequada pela Ouvidoria Setorial, os autos administrativos serão encaminhados à Auditoria Geral do Estado de Mato Grosso para fins de arquivamento.

Parágrafo único. Caso a resposta fornecida pelo setor demandado seja considerada insuficiente pelo responsável da Ouvidoria Setorial da SEMA, proceder-se-á a devolução da demanda ao servidor responsável pela resposta da manifestação, o qual deverá atender o solicitado no prazo definido pela Ouvidoria Setorial.

Art. 6º Verificando o descumprimento injustificado de prazos, a Ouvidoria Setorial comunicará de imediato a Secretária de Estado do Meio Ambiente, que adotará as providências pertinentes na esfera disciplinar.

Art. 7º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Cuiabá, 08 de junho de 2015.

REGISTRADA,

PUBLICADA,

CUMPRA-SE.

---

Superintendência da Imprensa Oficial do Estado de Mato Grosso  
Rua Júlio Domingos de Campos - Centro Político Administrativo | CEP 78050-970 | Cuiabá, MT

Código de autenticação: 73efd1a2

Consulte a autenticidade do código acima em [https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario\\_oficial/consultar](https://iomat.mt.gov.br/legislacao/diario_oficial/consultar)