



## Estado De Mato Grosso

### Prefeitura Municipal De Nova Xavantina

Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT

[www.novavaxantina.mt.gov.br](http://www.novavaxantina.mt.gov.br)

### PROJETO DE LEI N.º 109/2022

*Regulamenta a Lei n.º 13.460/2017 que dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos e institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito do Município de Nova Xavantina.*

O Prefeito do Município de Nova Xavantina, Estado de Mato Grosso, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, FAÇO SABER que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

### **CAPÍTULO I** Disposições Preliminares

**Art. 1º** Esta norma regulamenta a Lei Federal de nº 13.460, de 26 de Junho de 2017 dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito do Município de Nova Xavantina.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis instituídos por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, considerando em especial, as disposições contidas no art. 26 da Lei Municipal de nº 2.335 de 16 de Dezembro de 2021 no âmbito do Executivo e art. 19 da Lei Municipal nº 2.355 de 06 de Dezembro de 2021 no âmbito do Legislativo Municipal e demais legislações específicas.

§ 2º O disposto neste decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às fundações públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

**Art. 2º** Para os efeitos desta norma, considera-se:

I - **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, dos serviços da Prefeitura de Nova Xavantina;

II - **Serviço público:** qualquer utilidade/comodidade material, atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública direta indireta, fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

**CÂMARA MUNICIPAL DE N. XAVANTINA- MT**

Recebi em 09/12/2022

As 09 horas e 15 minutos, entregue

Por Marcelo Alair Subscritor



**Estado De Mato Grosso**  
**Prefeitura Municipal De Nova Xavantina**  
Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT  
[www.novavaxantina.mt.gov.br](http://www.novavaxantina.mt.gov.br)

---

**III - Administração pública:** subjetivamente como o conjunto de órgãos e de pessoas jurídicas aos quais a lei atribui o exercício da função administrativa do Estado, são integrantes da administração pública municipal de forma direta ou indireta;

**IV - Agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

**V - Ouvidoria:** instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

**VI - Canais de atendimento:** praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

**VII - Manifestações:** pedidos, reclamações, sugestões, elogios, denúncias e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

**VIII - Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;

**IX - Denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**X - Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

**XI - Sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

**XII - Identificação:** qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

**XIII - Decisão administrativa final:** ato administrativo mediante o qual o órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

**XIV - Política pública:** conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

**Art. 3º** Os serviços públicos e o atendimento do usuário, no âmbito da Prefeitura Municipal de Nova Xavantina, serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, simplicidade, imparcialidade, celeridade e cortesia.

*Parágrafo único.* Para efeitos deste artigo, considera-se:

**I - Regularidade:** manutenção do mesmo padrão de qualidade na prestação do serviço e do atendimento;



**Estado De Mato Grosso**  
**Prefeitura Municipal De Nova Xavantina**  
Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT  
[www.novaxavantina.mt.gov.br](http://www.novaxavantina.mt.gov.br)

---

**II - Continuidade:** prestação ininterrupta dos serviços aos usuários, ressalvadas as exceções afetadas por recessos anuais;

**III - Efetividade:** prestação dos serviços públicos com foco nos resultados, garantindo-se, para tanto, a excelência em todas as fases do processo de tratamento das manifestações;

**IV - Segurança:** execução de serviços públicos sem riscos para os usuários, resguardando-lhes a integridade física e mental, bem como o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei n.º 12.527/2011, bem como da Lei n.º 13.709/2018;

**V - Atualidade:** modernização e aprimoramento tecnológico e constante desenvolvimento individual dos servidores, objetivando simplificar e otimizar o acesso do usuário aos serviços;

**VI - Generalidade:** prestação do serviço de forma igualitária a todos os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação, atentando para a utilização de linguagem simples e compreensível a todos, de modo a evitar o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e,

**VII - Transparência:** divulgação de informações claras e precisas sobre acesso aos serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Nova Xavantina/MT;

**VIII - Simplicidade:** desburocratização dos serviços oferecidos, no sentido de eliminar formalidades e facilitar o acesso do usuário aos serviços públicos e/ou as informações solicitadas;

**IX - Imparcialidade:** neutralização no exercício das atribuições, livre de influências político-partidárias, religiosas ou ideológicas, de modo a garantir prestação isenta e independente dos serviços da Prefeitura Municipal de Nova Xavantina/MT;

**X - Celeridade:** execução dos serviços públicos em tempo razoável, observando-se o cumprimento de prazos e normas procedimentais; e,

**XI - Cortesia:** prestação do serviço público mediante tratamento respeitoso ao usuário.

## **CAPÍTULO II**

### **Da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos**

**Art. 4º** A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, instituída pela Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005, deverá assegurar, em alinhamento com a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão:

**I** - canal de comunicação direto entre os órgãos e entidades prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;

**II** - serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

**III** - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para o seu exercício e os órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões;



## Estado De Mato Grosso

### Prefeitura Municipal De Nova Xavantina

Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT

[www.novavaxantina.mt.gov.br](http://www.novavaxantina.mt.gov.br)

---

IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos promoverá:

I - a participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos; e,

IV - a avaliação periódica dos serviços públicos prestados, incluindo os indicadores do eixo de controle interno municipal.

## CAPÍTULO III

### Da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão

**Art. 5º** Fica instituída, no âmbito da Município de Nova Xavantina, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

**Art. 6º** A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;

II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;

IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplam investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;

V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;



## Estado De Mato Grosso

### Prefeitura Municipal De Nova Xavantina

Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT

[www.novavaxantina.mt.gov.br](http://www.novavaxantina.mt.gov.br)

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos como “governo único para cidadão único”;

IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

X - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011, e com o Decreto Municipal nº 53.623, de 12 de dezembro de 2012;

XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

## CAPÍTULO IV

### Dos Direitos Básicos e Deveres dos Usuários

**Art. 7º** O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo a Prefeitura Municipal Nova Xavantina, observar as seguintes diretrizes:

I - Agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas acompanhadas por crianças de colo e demais prioridades previstas em legislação estadual;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - definir, dar publicidade e observar os horários de atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas que visam a proteção, a saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo



**Estado De Mato Grosso**  
**Prefeitura Municipal De Nova Xavantina**  
Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT  
[www.novavaxantina.mt.gov.br](http://www.novavaxantina.mt.gov.br)

---

usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manter as instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - prezar pela observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilizar de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - vedar exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

XVI - fazer a comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial; e,

XVII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do “caput” do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e quanto a proteção de dados pessoais a Lei nº 13.709, de 14 de Agosto de 2018.

*Parágrafo único.* A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia pela concessionária ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação que será elaborada pela Prefeitura Municipal de Nova Xavantina/MT.

**Art. 8º** São direitos básicos do usuário:

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, observada a legislação pertinente;

IV - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da legislação pertinente;

V - Atuação integrada e sistemática 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:



## Estado De Mato Grosso

### Prefeitura Municipal De Nova Xavantina

Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT

[www.novaxavantina.mt.gov.br](http://www.novaxavantina.mt.gov.br)

a) horário de funcionamento das unidades organizacionais da Prefeitura Municipal de Nova Xavantina/MT;

b) serviços prestados pelas mais diversas áreas da Prefeitura Municipal de Nova Xavantina, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou unidade responsável de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como parte ou interessado; e,

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;

VII - Comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

*Parágrafo único.* É vedada a suspensão da prestação de serviço prestado por concessionários em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

#### **Art. 9º** São deveres do usuário:

I - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - Colaborar para a adequada prestação do serviço; e,

IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta norma.

## CAPÍTULO V

### Do Quadro Geral de Serviços e da Carta de Serviços ao Usuário

**Art. 10.** Com periodicidade mínima anual, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Nova Xavantina/MT publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará as unidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

§ 1º O quadro geral contemplará os serviços e sistemas eletrônicos oferecidos ou disponibilizados pela Prefeitura Municipal de Nova Xavantina/MT, para consulta ou utilização pelos seus usuários.

§ 2º Eventuais mudanças pontuais em serviços e sistemas eletrônicos que impactem a consulta ou utilização pelo usuário serão noticiadas de imediato a Ouvidoria Municipal e ensejarão atualização excepcional no quadro geral publicado.

**Art. 11.** A Prefeitura e a Câmara Municipal de Nova Xavantina, divulgará Carta de Serviços ao Usuário.



**Estado De Mato Grosso**  
**Prefeitura Municipal De Nova Xavantina**

Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT  
[www.novavaxantina.mt.gov.br](http://www.novavaxantina.mt.gov.br)

---

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Nova Xavantina, 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 deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados por suas unidades, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e,
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**§ 3º** Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e,
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**§ 4º** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização pela OUVIDORIA no mínimo a cada 6 (seis) meses, e de permanente divulgação mediante publicação em site da Prefeitura Municipal de Nova Xavantina e da Câmara Municipal de Nova Xavantina, com os respectivos serviços prestados.

**§ 5º** Compete a cada unidade da Prefeitura Municipal de Nova Xavantina, quando solicitada pela OUVIDORIA, em prazo máximo de 10 (dez) dias, encaminhar eventuais alterações relativas aos serviços por ela prestados, com vista a devida atualização da Carta de Serviços ao Usuário.

**§ 6º** Eventuais mudanças pontuais na prestação de serviços e que impactem a utilização pelo usuário serão noticiadas de imediato pela OUVIDORIA e ensejarão atualização excepcional da Carta de Serviços.



§ 7º Prefeitura Municipal de Nova Xavantina disporá de meios tecnológicos para que as informações sejam inseridas de forma dinâmica, interativa e em tempo real.

## CAPÍTULO VI

### Das Atribuições da Ouvidoria e das Manifestações dos Usuários de Serviços Públicos

**Art. 12.** A ouvidoria poderá se organizar em forma de sistemas ou redes, obedecendo as atribuições previstas no art. 26 da Lei Municipal de nº 2.335 de 16 de Dezembro de 2021 no âmbito do Executivo Municipal e no art. 19 da Lei Municipal nº 2.355 de 30 de dezembro de 2021 no âmbito do Legislativo Municipal, tendo como principal finalidades;

- I - Articular as atividades da ouvidoria pública de modo intersetorial;
- II - Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III - Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e,
- IV - Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

*Parágrafo único.* A Ouvidoria do Poder Executivo será responsável pelas atividades relacionadas as suas atribuições e as desempenhadas pelo Fundo Municipal de Previdência PREVIXN, enquanto a Ouvidoria do Legislativo será responsável pelas atividades pertinentes as atribuições do Poder Legislativo Municipal.

**Art. 13.** Os cargos do titular da ouvidoria serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 1 (um) ano em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

*Parágrafo único.* O cargo de Ouvidor está diretamente vinculado à autoridade máxima do Prefeito Municipal e da Câmara Municipal de Nova Xavantina/MT.

**Art. 14.** Compete a Ouvidoria da Prefeitura Municipal Nova Xavantina:

- I - Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e Lei Municipal de nº 2.335/2021;
- II - Receber, analisar, encaminhar ao setor responsável e repassar às informações prestadas aos usuários/solicitantes ou reencaminhar para outras Ouvidorias;
- III - Exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- IV - Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de



**Estado De Mato Grosso**  
**Prefeitura Municipal De Nova Xavantina**

Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT  
[www.novavaxantina.mt.gov.br](http://www.novavaxantina.mt.gov.br)

---

atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 8º desta norma;

V - Monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário;

VI - Exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII - Produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - Atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e,

IX - Exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidade, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

**Art. 15.** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

**Art. 16.** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado da Prefeitura Municipal de Nova Xavantina/MT.

§ 1º A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal da Prefeitura Municipal e da Câmara Municipal de Nova Xavantina na rede mundial de computadores.



## Estado De Mato Grosso

### Prefeitura Municipal De Nova Xavantina

Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT

[www.novavaxantina.mt.gov.br](http://www.novavaxantina.mt.gov.br)

---

§ 2º Quando a manifestação for recebida por meio físico, a Ouvidoria deverá proceder a digitalização e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 3º Quando recebida manifestações que não for de competência da Ouvidoria deverá encaminhá-las para a unidade competente.

**Art. 17.** A Ouvidoria deverá elaborar e encaminhar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará análise prévia e, caso necessário, encaminhará às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

**Art. 18.** A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos da Lei de Acesso à Informação e da Lei Geral de Proteção de Dados.

*Parágrafo único.* A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

## SEÇÃO I



## Estado De Mato Grosso

### Prefeitura Municipal De Nova Xavantina

Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT

[www.novavaxantina.mt.gov.br](http://www.novavaxantina.mt.gov.br)

#### Do elogio, da reclamação e da sugestão

**Art. 19.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como as chefias imediatas destes.

*Parágrafo único.* A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e científicação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

**Art. 20.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

*Parágrafo único.* A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

**Art. 21.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

*Parágrafo único.* Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

#### SEÇÃO II

#### Das denúncias

**Art. 22.** A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminhará a Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.



---

## CAPÍTULO VII

### Dos Conselhos de Usuários

**Art. 23.** Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Municipal.

*Parágrafo único.* São atribuições do Conselho de Usuários Municipal:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor; e,
- VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

**Art. 24.** Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria Geral do Município, observando assim, os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

*Parágrafo único.* A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Controladoria Geral do Município, no Diário Oficial do Município, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação, devendo conter as informações básicas sobre o desempenho da função e condições para investidura como Conselheiro, endereço eletrônico para recebimento das inscrições, fixação de prazo mínimo de 30 (trinta) dias para a realização das inscrições e declaração de idoneidade atestando não estar condenado penalmente nem incursa em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa, sendo vedado ser agente público ou possuir vínculo com qualquer concessionária de serviços públicos.

**Art. 25.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I - 7 (sete) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 7 (sete) representantes dos órgãos da Administração Municipal.

§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares.



## Estado De Mato Grosso

### Prefeitura Municipal De Nova Xavantina

Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT

[www.novavaxantina.mt.gov.br](http://www.novavaxantina.mt.gov.br)

---

§ 2º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor Geral do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

§ 3º O Prefeito homologará os membros do colegiado, cujo mandato será de 3 (três) anos permitida apenas uma recondução.

**Art. 26.** A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

*Parágrafo único.* Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de Mato Grosso, da Defensoria Pública do Estado de Mato Grosso e da Ordem dos Advogados do Brasil.

**Art. 27.** Regulamento específico da Prefeitura Municipal Nova Xavantina disporá sobre a organização e funcionamento do conselho de usuários.

## CAPÍTULO VIII

### Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos

**Art. 28.** As unidades da Prefeitura Municipal de Nova Xavantina que prestam serviço diretamente ao usuário, se submeterão a avaliação do atendimento e serviços por elas prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade da resposta encaminhada ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos legais definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e,
- V - medidas adotadas pela Prefeitura Municipal Nova Xavantina para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

1º A avaliação será realizada por meio de aplicação de pesquisa eletrônica de satisfação, imediatamente após o atendimento e/ou utilização dos serviços oferecidos, mediante ferramenta que integrará o atendimento e que estimulará a resposta à pesquisa.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no site da Prefeitura e da Câmara Municipal Nova Xavantina, respectivamente, sobre as avaliações recebidas, que servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.



**Estado De Mato Grosso**  
**Prefeitura Municipal De Nova Xavantina**  
Rua José Rosalino da Silva, s/n – Centro – CEP 78.690-000 - Nova Xavantina/MT  
[www.novavaxantina.mt.gov.br](http://www.novavaxantina.mt.gov.br)

---

**CAPÍTULO IX**  
Das Disposições Finais

**Art. 29.** Esta norma entra em vigor na data da sua publicação.

**Art. 30.** Revogam-se as disposições em contrário.

Palácio dos Pioneiros, Gabinete do Prefeito Municipal, Nova Xavantina – MT, 23 de novembro de 2022.

**João Machado Neto – João Bang**  
Prefeito Municipal

**JUSTIFICATIVA**

A lei federal de nº 13.460, de 26 de junho de 2017 estabelece normas sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços da Administração Pública.

Entre outras coisas, fortifica a atuação da Ouvidoria, estabelece que os órgãos públicos devem criar uma Carta de Serviços ao Usuário e possibilita que os cidadãos avaliem os serviços, deste modo salutar se faz a aprovação deste Projeto de Lei visando garantir a eficiência e transparência na prestação dos serviços públicos.

**João Machado Neto - João Bang**  
Prefeito Municipal