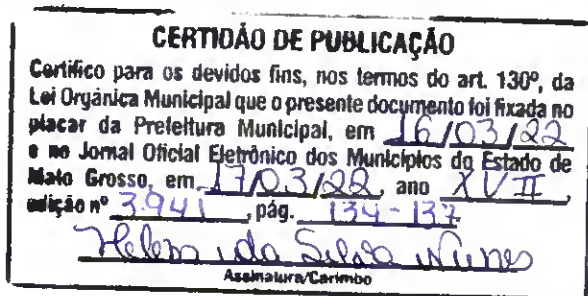




DECRETO N. 963, DE 16 DE MARÇO DE 2022.



**REGULAMENTA A LEI FEDERAL N. 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**JOÃO CLEITON ARAÚJO DE MEDEIROS**, Prefeito Municipal de Canabrava do Norte, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 83º, inciso X e XXX da Lei Orgânica do Município de Canabrava do Norte,

**CONSIDERANDO** a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos;

**CONSIDERANDO** a Lei Municipal n. 620, de 29 de Agosto de 2014, que dispõe sobre a criação da ouvidoria no município de Canabrava do Norte - MT, e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** o decreto municipal n. 721, de 23 de setembro de 2019, que aprova a Instrução Normativa SCI n. 002/2019, versão 02, que disciplina os procedimentos relativos à atividade da ouvidoria no âmbito do poder executivo do município de Canabrava do Norte - MT;

**CONSIDERANDO** a carta de serviços constante no portal institucional, no link <http://canabravadonorte.mt.gov.br/carta-de-servicos>.

## TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** Este Decreto regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

**Art. 2º.** Para os efeitos deste Decreto considera-se:

I - serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;



**II** - solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público;

**III** - manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber:

**a)** reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**b)** denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**c)** elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e

**d)** sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

**IV** - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

**V** - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; e

**VI** - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

## TÍTULO II DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS

**Art. 3º.** Fica instituída, no âmbito do Município de Canabrava do Norte, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 4º.** O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

**I** - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

**II** - presunção de 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 e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

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

**V** - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

**VI** - cumprimento de prazos e normas procedimentais;



- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

**Art. 5º** 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, observado o disposto no inciso X, do caput do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal n. 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 ao 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.

**Art. 6º** 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 este Decreto.

## CAPÍTULO II DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

### Seção I Do Guia de Serviços (Carta de Serviços ao Usuário)

**Art. 7º.** O Guia de Serviços, disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Canabrava do Norte, no link: <http://canabravadonorte.mt.gov.br/carta-de-servicos> corresponde à Carta de Serviços ao Usuário de que trata a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 8º.** O Guia de Serviços tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. O Guia de Serviços deverá apresentar as seguintes informações:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para 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.

§ 2º. O Guia de Serviços deverá, ainda, 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.

§ 3º. O Guia de Serviços utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

**Art. 9º.** A atualização das informações constantes do Guia de Serviços deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão



**Parágrafo único.** São atribuições da Ouvidoria Geral do Município - OGM, na forma do artigo 129º, da Lei Municipal n. 1067, de 30 de dezembro de 2020:

**I** - ouvir o cidadão e prover com informações os órgãos da Administração Direta e Indireta, objetivando a criação de políticas públicas de atendimento ao Cidadão, voltadas para a melhoria da qualidade dos serviços Públicos da Prefeitura Municipal de Canabrava do Norte – MT;

**II** - viabilizar um canal direto entre a Prefeitura e o cidadão, a fim de possibilitar respostas a problemas no tempo mais rápido possível;

**III** - receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativos aos serviços e ao atendimento prestados pelos diversos órgãos da Prefeitura de Canabrava do Norte - MT, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas apontados, possibilitando o retorno aos interessados;

**IV** - encaminhar aos diversos órgãos da Prefeitura de Canabrava do Norte as manifestações dos cidadãos, acompanhando as providências adotadas e garantindo o retorno aos interessados.

**V** - elaborar pesquisas de satisfação dos usuários dos diversos serviços prestados pelos Órgãos da Prefeitura de Canabrava do Norte;

**VI** - apoiar tecnicamente e atuar com os Diversos órgãos da Administração Direta e Indireta, visando à solução dos problemas apontados pelos cidadãos;

**VII** - produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir as mudanças necessárias, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;

**VIII** - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação de serviço público, quando for o caso;

**IX** - contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados pela Prefeitura de Canabrava do Norte;

**X** - aconselhar o interessado a dirigir-se à autoridade competente quando for o caso;

**XI** - resguardar o sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;

**XII** - divulgar, através dos diversos canais de comunicação da Prefeitura de Canabrava do Norte, o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações;

**XIII** - Apresentar, ao Prefeito, relatórios de ocorrência;

**XIV** - receber, encaminhar e processar reclamações, sugestões, denúncias e elogios, encaminhando-os às áreas competentes para informações e solução do problema;

**XV** - manter os munícipes manifestantes informados sobre o andamento de suas reclamações, denúncias, sugestões e elogios;

**XVI** - responder adequadamente os munícipes quanto à possibilidade ou não de solução do problema e seus motivos;

**XVII** - manter atualizado o banco de dados das demandas recebidas;

**XVIII** - informar as demais unidades da Administração sobre a incidência de reclamações do munícipe com a finalidade de identificar e solucionar problemas no atendimento às demandas de serviços administrativos e operacionais; e,



**XIX** - exercer outras atividades correlatas.

**Art. 14º.** As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, pelo portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Canabrava do Norte, ou ainda:

**I** - pessoalmente, na Ouvidoria Geral do Município – OGM ou na Central de Atendimento ao Cidadão;

**II** - por meio do Serviço de Teleatendimento – (66) 3577-1152 e/ou pelo e-mail: [ouvidoria@canabravadonorte.org](mailto:ouvidoria@canabravadonorte.org);

**III** – por meio do portal institucional, no link: <http://canabravadonorte.mt.gov.br/transparencia/ouvidoria> e/ou pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, através do link: <http://canabravadonorte.mt.gov.br/transparencia/e-sic/>

**Parágrafo único.** Ressalvado os casos que impliquem imposição de deveres, ônus, sanções ou restrições ao exercício de direitos e atividades, a comunicação entre os órgãos e unidades da Administração Pública Municipal e os usuários poderá ser feita por qualquer meio, inclusive comunicação verbal, direta ou telefônica, e correio eletrônico, devendo a circunstância ser registrada quando necessário.

**Art. 15º.** As manifestações deverão conter:

**I** - identificação do usuário interessado e o endereço eletrônico (e-mail) para recebimento de comunicações, exceto nos casos de anonimato;

**II** - informações sobre os fatos;

**III** - indicação das provas de que tenha conhecimento;

**IV** - pedido ou resultado esperado; e,

**V** - quando cabível, a identificação do órgão ou unidade a que se refira.

§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

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

§ 3º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 4º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

**Art. 16º.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.



**Art. 17º.** A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública Municipal chegar a tais elementos.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e procedimentos a serem adotados ou sobre seu arquivamento, quando for o caso.

**Art. 18º.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como ao seu superior imediato, podendo ser restringido esse elogio à apenas ao superior imediato, quando o Ouvidor Geral do Municipal entender que a cientificação da avaliação do seu atendimento, possa resultar numa pressão direta ou indireta ao usuário do serviço público, por parte destes servidores, no sentido de obter uma avaliação positiva.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação do agente público ou do responsável pela prestação do serviço público e seu superior imediato.

**Art. 19º.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou dos serviços públicos, que se manifestará sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida.

**Art. 20º.** A Ouvidoria do Município e os setores competentes pelas análises que lhe forem encaminhadas deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de 20 (vinte) dias contados do respectivo recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

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

§ 2º. Recebida a manifestação, haverá análise prévia e, caso necessário, o encaminhamento às áreas responsáveis para providências.

§ 3º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para análise da manifestação, dentro do prazo de até 20 (vinte) dias a contar do respectivo recebimento, será solicitado ao usuário a complementação das informações, com prazo de 10 (dez) 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 do Município, quando for o caso, poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de até 05 (cinco) dias, contados do recebimento na unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de eventual norma que estabeleça prazo inferior.

§ 6º. 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.

§ 7º. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 8º. As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

§ 9º. As manifestações serão analisadas e respondidas em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

#### Seção IV Da Avaliação dos Serviços

**Art. 21º.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços sob os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações e requerimentos de usuários; e

V - medidas adotadas pela Administração Pública Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º. A avaliação será realizada uma vez ao ano, no mínimo, mediante pesquisa de satisfação, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º. Os resultados estatísticos serão disponibilizados no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Canabrava do Norte.

§ 3º. Os dados obtidos serão utilizados como subsídio relevante para identificar lacunas e deficiências, bem como, reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos municipais.





**Art. 22.** A Ouvidoria Geral do Município elaborará, anualmente, Relatório de Gestão, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

§ 1º. O Relatório de Gestão referido no *caput* deste artigo indicará, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - as alegações, de forma sucinta, das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela Administração Pública Municipal quanto às soluções propostas ou apresentadas.

§ 2º. O Relatório de Gestão será disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Canabrava do Norte.

### TÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 23º.** A Administração Pública Municipal Indireta poderá adotar o disposto neste Decreto quanto à disponibilização de Guia de Serviços e regulamentação de procedimentos administrativos relativos à análise de manifestações e ao atendimento de usuários de seus serviços.

**Art. 24º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Canabrava do Norte-MT, 16 de março de 2022.

**JOÃO CLEITON ARAÚJO DE MEDEIROS**  
Prefeito Municipal

VALOR: O valor dos serviços prestados é de R\$ 45,00 por hora para serviço de propaganda e publicidade do tipo divulgação de campanha em carro de som.

O valor dos serviços prestados é de R\$ 70,00 a unidade, Serviço de propaganda e publicidade do tipo gravação de áudio para campanha.

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: As despesas correrão por conta dos recursos orçamentários do Município de Campos de Júlio.

VIGÊNCIA: 14/03/2022 à 13/03/2023.

VINCULAÇÃO: Inexigibilidade de Licitação nº 04/2022, Processo Administrativo nº 29/2022, processo de Compra nº 26/2022, Edital de Credenciamento nº 02/2022.

ASSINAM: IRINEU MARCOS PARMEGGIANI- Prefeito Municipal/CREDCIENANTE e EDMARTA RODRIGUES DAS SANTOS, inscrita no CNPJ/MF sob o nº 16.768.690/0001-63/ CREDENCIADO.

#### TERMO DE NOTIFICAÇÃO POR DESCUMPRIMENTO DE ENTREGA DE OBJETO

##### BIDDEN COMERCIAL LTDA

Rua Capitão João Zaleski, 1763

Curitiba - PR

CNPJ: 36.181.473/0001-80

Contato: (41) 4103 7690

Assunto: **Notificação/advertência**

Referência: **A não entrega de objeto em desconformidade com a ata de registro de preços e a autorização de fornecimento.**

Prezado Senhor,

Tendo em vista que, até a presente data os materiais constantes nas Autorizações de Fornecimentosob nº(s):

**AF nº 236/2022 – Pregão Eletrônico nº. 21/2021.**

Não foram entregues no prazo estabelecido. Sendo assim, **NOTIFICAMOS PELA NÃO ENTREGA DOS ITENS** pela não entrega dos materiais constantes nas AFS acima mencionadas.

Desta forma, em face do descumprimento do prazo de entrega estabelecido, fica aplicada, desde já, com fulcro no art. 87, inciso I, da Lei Federal nº 8.666/93, a pena de advertência.

Para evitarmos futuros transtornos, vale salientar que o Município não receberá Autorização de Fornecimento **FRACIONADA**. Havendo possibilidade de devolução da mercadoria.

Alertamos que a não apresentação de justificativa plausível dentro do prazo de 05 (cinco) dias úteis ou a não entrega do objeto no prazo e nas condições da proposta dará à contratante o direito à imposição das penalidades cabíveis, tudo com fulcro no art. 87 e incisos da Lei Federal nº. 8.666/93 C/C **Cláusula décima primeira – Das penalidades e das Multas da Ata de Registro de Preços do referido pregão.**

Campos de Júlio - MT, 16 de março de 2022.

Ligiane A. Pazinato

Fiscal de Contatos

Prefeitura de Campos de Júlio - MT

#### PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE

##### ADMINISTRAÇÃO DECRETO N. 963, DE 16 DE MARÇO DE 2022.

DECRETO N. 963, DE 16 DE MARÇO DE 2022.

#### REGULAMENTA A LEI FEDERAL N. 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

**JOÃO CLEITON ARAÚJO DE MEDEIROS**, Prefeito Municipal de Canabrava do Norte, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 83º, inciso X e XXX da Lei Orgânica do Município de Canabrava do Norte,

**CONSIDERANDO** a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos;

**CONSIDERANDO** a Lei Municipal n. 620, de 29 de Agosto de 2014, que dispõe sobre a criação da ouvidoria no município de Canabrava do Norte - MT, e dá outras providências;

**CONSIDERANDO** o decreto municipal n. 721, de 23 de setembro de 2019, que aprova a Instrução Normativa SCI n. 002/2019, versão 02, que disciplina os procedimentos relativos à atividade da ouvidoria no âmbito do poder executivo do município de Canabrava do Norte - MT;

**CONSIDERANDO** a carta de serviços constante no portal institucional, no link <http://canabradonorte.mt.gov.br/carta-de-servicos>.

#### TÍTULO I

##### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** Este Decreto regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

**Art. 2º.** Para os efeitos deste Decreto considera-se:

I - serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio; II - solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público; III - manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber: a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público; b) denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; c) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e d) sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos. IV - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública; V - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; e VI - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

#### TÍTULO II

##### DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

#### CAPÍTULO I

##### DISPOSIÇÕES INICIAIS

**Art. 3º.** Fica instituída, no âmbito do Município de Canabrava do Norte, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 4º.** O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários; II - presunção de 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 e às pessoas acompanhadas por crianças de colo; IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação; V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação; VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais; VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário; VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários; IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade; X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento; XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido; XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos; XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações; XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada. **Art. 5º** 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, observado o disposto no inciso X, do caput do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011; IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal n. 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 ao 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. **Art. 6º** 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 este Decreto.

## CAPÍTULO II

### DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

#### Seção I

##### Do Guia de Serviços (Carta de Serviços ao Usuário)

**Art. 7º.** O Guia de Serviços, disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na Internet do Município de Canabrava do Norte,

no link: <http://canabradonorte.mt.gov.br/carta-de-servico...> corresponde à Carta de Serviços ao Usuário de que trata a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 8º.** O Guia de Serviços tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§ 1º.** O Guia de Serviços deverá apresentar as seguintes informações:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; III - principais etapas para 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.

**§ 2º.** O Guia de Serviços deverá, ainda, 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.

**§ 3º.** O Guia de Serviços utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

**Art. 9º.** A atualização das informações constantes do Guia de Serviços deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou implementação ou exclusão de algum serviço.

**Parágrafo Único.** É responsabilidade de cada Secretário Municipal garantir a atualização de que trata o caput deste artigo, mediante a indicação de um responsável e suplente para centralizar a gestão do Guia de Serviços de sua unidade, incluindo o cadastro, atualização permanente das informações, homologação e publicação no sistema disponível;

#### Seção II

##### Da Solicitação de Serviços Públicos

**Art. 10º.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

I - portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Canabrava do Norte, disponível em <http://canabradonorte.mt.gov.br>;

II - aplicativo que venha a ser criado; III - pessoalmente, na Central de Atendimento ao Cidadão – CAC e/ou na Ouvidoria; IV - pessoalmente, nas unidades próprias das Secretarias Municipais, nas hipóteses de atendimento expressamente definidas no Guia de Serviços, ou nos casos de convocações e “comunique-se” publicados no Diário Oficial Eletrônico dos Municípios - Mato Grosso, disponibilizado diariamente no portal institucional, no link: <https://diariomunicipal.org/mt/amm/>, ou ainda mediante correspondência enviada pelas próprias unidades; V - por meio do Serviço de Teleatendimento ou whatsapp – (66) 3577-1152.

**Art. 11º.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento por serviço público:

I - número total de pedidos; II - número de pedidos atendidos; III - número de pedidos em andamento; e IV - tempo médio de atendimento.

#### Seção III

##### Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos

**Art. 12º.** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços.

**Art. 13º.** A ocorrência será dirigida à Ouvidoria Geral do Município – OGM ou pelo Serviço de Sistema de Informação – SIC, que integra a Secretaria Municipal de Administração, Planejamento e Finanças.

**Parágrafo único.** São atribuições da Ouvidoria Geral do Município - OGM, na forma do artigo 129º, da Lei Municipal n. 1067, de 30 de dezembro de 2020:

**I** - ouvir o cidadão e prover com informações os órgãos da Administração Direta e Indireta, objetivando a criação de políticas públicas de atendimento ao Cidadão, voltadas para a melhoria da qualidade dos serviços Públicos da Prefeitura Municipal de Canabrava do Norte – MT;

**II** - viabilizar um canal direto entre a Prefeitura e o cidadão, a fim de possibilitar respostas a problemas no tempo mais rápido possível;

**III** - receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativos aos serviços e ao atendimento prestados pelos diversos órgãos da Prefeitura de Canabrava do Norte - MT, dando encaminhamento aos procedimentos necessários para a solução dos problemas apontados, possibilitando o retorno aos interessados;

**IV** - encaminhar aos diversos órgãos da Prefeitura de Canabrava do Norte as manifestações dos cidadãos, acompanhando as providências adotadas e garantindo o retorno aos interessados.

**V** - elaborar pesquisas de satisfação dos usuários dos diversos serviços prestados pelos Órgãos da Prefeitura de Canabrava do Norte;

**VI** - apoiar tecnicamente e atuar com os Diversos órgãos da Administração Direta e Indireta, visando à solução dos problemas apontados pelos cidadãos;

**VII** - produzir relatórios que expressem expectativas, demandas e nível de satisfação da sociedade e sugerir as mudanças necessárias, a partir da análise e interpretação das manifestações recebidas;

**VIII** - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação de serviço público, quando for o caso;

**IX** - contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados pela Prefeitura de Canabrava do Norte;

**X** - aconselhar o interessado a dirigir-se à autoridade competente quando for o caso;

**XI** - resguardar o sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;

**XII** - divulgar, através dos diversos canais de comunicação da Prefeitura de Canabrava do Norte, o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações;

**XIII** - Apresentar, ao Prefeito, relatórios de ocorrência;

**XIV** - receber, encaminhar e processar reclamações, sugestões, denúncias e elogios, encaminhando-os às áreas competentes para informações e solução do problema;

**XV** - manter os munícipes manifestantes informados sobre o andamento de suas reclamações, denúncias, sugestões e elogios;

**XVI** - responder adequadamente os munícipes quanto à possibilidade ou não de solução do problema e seus motivos;

**XVII** - manter atualizado o banco de dados das demandas recebidas;

**XVIII** - informar as demais unidades da Administração sobre a incidência de reclamações do munícipe com a finalidade de identificar e solucionar problemas no atendimento às demandas de serviços administrativos e operacionais; e,

**XIX** - exercer outras atividades correlatas.

**Art. 14º.** As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, pelo portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Canabrava do Norte, ou ainda:

**I** - pessoalmente, na Ouvidoria Geral do Município – OGM ou na Central de Atendimento ao Cidadão; **II** - por meio do Serviço de Teletendimento – (66) 3577-1152 e/ou pelo e-mail: [ouvidoria@canabradonorte.org](mailto:ouvidoria@canabradonorte.org); **III** – por meio do portal institucional, no link: <http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/ou...> e/ou pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, através do link: <http://canabradonorte.mt.gov.br/transparencia/e-...>

**Parágrafo único.** Ressalvado os casos que impliquem imposição de deveres, ônus, sanções ou restrições ao exercício de direitos e atividades, a comunicação entre os órgãos e unidades da Administração Pública Municipal e os usuários poderá ser feita por qualquer meio, inclusive comunicação verbal, direta ou telefônica, e correio eletrônico, devendo a circunstância ser registrada quando necessário.

**Art. 15º.** As manifestações deverão conter:

**I** - identificação do usuário interessado e o endereço eletrônico (e-mail) para recebimento de comunicações, exceto nos casos de anonimato; **II** - informações sobre os fatos; **III** - indicação das provas de que tenha conhecimento; **IV** - pedido ou resultado esperado; e, **V** - quando cabível, a identificação do órgão ou unidade a que se refira.

**§ 1º** Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

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

**§ 3º** Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

**§ 4º** Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

**Art. 16º.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

**Art. 17º.** A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública Municipal chegar a tais elementos.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e procedimentos a serem adotados ou sobre seu arquivamento, quando for o caso.

**Art. 18º.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como ao seu superior imediato, podendo ser restringido esse elogio à apenas ao superior imediato, quando o Ouvidor Geral do Municipal entender que a cientificação da avaliação do seu atendimento, possa resultar numa pressão direta ou indireta ao usuário do serviço público, por parte destes servidores, no sentido de obter uma avaliação positiva.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação do agente público ou do responsável pela prestação do serviço público e seu superior imediato.

**Art. 19º.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou dos serviços públicos, que se manifestará sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida.

**Art. 20º.** A Ouvidoria do Município e os setores competentes pelas análises que lhe forem encaminhadas deverão elaborar e apresentar resposta

conclusiva no prazo de 20 (vinte) dias contados do respectivo recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

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

§ 2º. Recebida a manifestação, haverá análise prévia e, caso necessário, o encaminhamento às áreas responsáveis para providências.

§ 3º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para análise da manifestação, dentro do prazo de até 20 (vinte) dias a contar do respectivo recebimento, será solicitado ao usuário a complementação das informações, com prazo de 10 (dez) 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 subsequentes.

§ 5º. A Ouvidoria do Município, quando for o caso, poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de até 05 (cinco) dias, contados do recebimento na unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de eventual norma que estabeleça prazo inferior.

§ 6º. 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.

§ 7º. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 8º. As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

§ 9º. As manifestações serão analisadas e respondidas em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

#### Seção IV

##### Da Avaliação dos Serviços

Art. 21º. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços sob os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações e requerimentos de usuários; e
- V - medidas adotadas pela Administração Pública Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º. A avaliação será realizada uma vez ao ano, no mínimo, mediante pesquisa de satisfação, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º. Os resultados estatísticos serão disponibilizados no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Canabrava do Norte.

§ 3º. Os dados obtidos serão utilizados como subsídio relevante para identificar lacunas e deficiências, bem como, reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos municipais.

Art. 22. A Ouvidoria Geral do Município elaborará, anualmente, Relatório de Gestão, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

§ 1º. O Relatório de Gestão referido no *caput* deste artigo Indicará, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - as alegações, de forma sucinta, das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela Administração Pública Municipal quanto às soluções propostas ou apresentadas.

§ 2º. O Relatório de Gestão será disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Canabrava do Norte.

#### TÍTULO III

##### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23º. A Administração Pública Municipal Indireta poderá adotar o disposto neste Decreto quanto à disponibilização de Guia de Serviços e regulamentação de procedimentos administrativos relativos à análise de manifestações e ao atendimento de usuários de seus serviços.

Art. 24º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Canabrava do Norte-MT, 16 de março de 2022.

JOÃO CLEITON ARAÚJO DE MEDEIROS

Prefeito Municipal

PREFEITURA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE/ CÂMARA MUNICIPAL DE CANABRAVA DO NORTE  
EDITAL 004 2022

EDITAL Nº 004/2022. 16 de Março de 2022.

A Câmara Municipal de Canabrava do Norte Estado de Mato Grosso, em cumprimento ao que determina os art. 37, 162 da Constituição Federal e art. 48, 49, 52, 53,54 e 55 da Lei Complementar 101/2000 e Lei Orgânica Municipal.

Torna-Se Público o Balanço Financeiro referente o Mês de Fevereiro de 2022, conforme a lei de Responsabilidade Fiscal Nº101/2000.

A documentação referente à Publicação encontra-se na Câmara Municipal a disposição de qualquer contribuinte do município, para questionar lhe sua legitimidade.

REGISTRA-SE

PUBLICA-SE

CUMpra-SE

RIVALDO JOSÉ PEREIRA

PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL

ADMINISTRAÇÃO  
DECRETO N. 962, DE 15 DE MARÇO DE 2022.

DECRETO N. 962, DE 15 DE MARÇO DE 2022.

"REGULAMENTA O LANÇAMENTO E RECOLHIMENTO DO IMPOSTO SOBRE A PROPRIEDADE PREDIAL E TERRITORIAL URBANA – IPTU DO EXERCÍCIO DE 2022, DO MUNICÍPIO DE CANABRAVA DO NORTE - MT".