



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE FIGUEIRÓPOLIS D'OESTE

DECRETO Nº. 31 DE 28 DE MAIO DE 2025

“Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública municipal e dá outras providências”.

O Exmo. Sr. **ADEMIR FELICIO GARCIA**, Prefeito do Município de Figueirópolis d'Oeste-MT, no uso de suas atribuições legais:

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Ficam estabelecidas as normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal.

§ 1º O disposto neste Decreto Municipal aplica-se à administração pública direta e indireta em conformidade com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, assim como nos termos do inciso I do § 3º do Art. 37 da Constituição Federal.

I - Em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto neste Decreto aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para tais fins consideram-se:



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE FIGUEIRÓPOLIS D'OESTE

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública do Município;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública;

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios 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.

Art. 3º 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.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

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;

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



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE FIGUEIRÓPOLIS D'OESTE

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, 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 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;

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE FIGUEIRÓPOLIS D'OESTE

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;

IV - proteção de suas informações pessoais;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

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 indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c. acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações.

Art. 6º A Prefeitura Municipal divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar ao usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE FIGUEIRÓPOLIS D'OESTE

II - informações necessárias para acessar o serviço;

III - locais para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site institucional da Prefeitura Municipal: <https://figueiropolisdoeste.mt.gov.br/>.

Art. 7º 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;

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

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 8º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 9º A manifestação será dirigida à secretaria municipal, departamento ou setor responsável pela referida demanda e conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações.

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, via telefone e/ou de modo presencial (hipótese reduzida a termo) - nos endereços dispostos na Carta de



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE FIGUEIRÓPOLIS D'OESTE

Serviços ao Usuário, documento este divulgado no site da Prefeitura Municipal: <https://figueiropolisdoeste.mt.gov.br> e respectivas secretarias/departamentos.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá Prefeitura Municipal requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º A identificação do requerente é informação pessoal protegida.

Art. 10º Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV

DA OUVIDORIA

Art. 11º A Ouvidoria terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE FIGUEIRÓPOLIS D'OESTE

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 12º Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I- receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I.

Art. 13º O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do Art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a Ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet;



ESTADO DE MATO GROSSO
PREFEITURA MUNICIPAL DE FIGUEIRÓPOLIS D'OESTE

III – encaminhado ao Controlador Interno municipal.

Art. 14º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 15º A Ouvidoria Municipal tem seus atos normativos regulamentados pela LEI MUNICIPAL Nº 933, DE 07 DE JUNHO DE 2022.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 16º Esse decreto entrará em vigor na data da sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Figueirópolis d'Oeste-MT, 28 de Maio de 2025

Ademir Felicio Garcia
Prefeito Municipal



MANIFESTO DE ASSINATURAS



Código de validação: D32VT-MYZ3J-9KYCF-MLHMV

Documento assinado com o uso de certificado digital ICP Brasil, no Assinador ONR, pelos seguintes signatários:

Ademir Felicio Garcia (CPF ***.867.971-**)

Para verificar as assinaturas, acesse o link direto de validação deste documento:

<https://assinador.onr.org.br/validate/D32VT-MYZ3J-9KYCF-MLHMV>

Ou acesse a consulta de documentos assinados disponível no link abaixo e informe o código de validação:

<https://assinador.onr.org.br/validate>