



**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 conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá 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>