

Publicado no Mural Oficial  
da Prefeitura Municipal de  
Novo Santo Antônio – MT

EM 15/09/2022

Assinatura



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO  
CNPJ: 04.199.966/0001-50  
ADMINISTRAÇÃO 2021/2024

**DECRETO N.º 038/2022**  
**14 DE SETEMBRO DE 2022**

**“REGULAMENTA A LEI N.º 13.460/2017 QUE  
DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO,  
PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO  
USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, NO  
ÂMBITO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE  
NOVO SANTO ANTONIO - MT.”**

**ADÃO SOARES NOGUEIRA**, Prefeito Municipal de Novo Santo Antônio, Estado de Mato Grosso de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais, REGULAMENTA:

## **CAPÍTULO I**

### **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º.** Esta norma dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito da Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio – MT.

**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 Novo Santo Antônio – MT.
- 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 de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

- IV. agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, 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. manifestações: **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;
- VII. reclamação: demonstração de insatisfação relativa a prestação de serviço público;
- VIII. denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IX. elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- X. sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de primoramento de políticas e serviços públicos;
- XI. identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- XII. decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;
- XIII. serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;
- 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 Novo Santo Antônio - MT, serão realizados de forma



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

adequada, observados os **princípios** da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência 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;
- 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 da Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio - MT;
- 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;
- VII. transparência: divulgação de informações claras e precisas sobre acesso aos serviços prestados pelo Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio - MT;
- VIII. simplicidade: desburocratização dos serviços oferecidos, no sentido de eliminar formalidades e facilitar o acesso do usuário a Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio - MT;



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

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 Novo Santo Antônio - MT;

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

XI. cortesia: prestação do serviço público mediante tratamento respeitoso ao usuário.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

**Art. 4º.** O usuário de serviço público tem direito à **adequada prestação dos serviços**, devendo a Prefeitura Municipal Novo Santo Antônio - MT 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, às pessoas acompanhadas por crianças de colo e demais prioridades previstas em **legislação estadual**;

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;



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

- VIII. adoção de medidas visando à proteção, à saúde e à 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 categorias de agentes públicos;
- XIII. aplicação de **soluções tecnológicas** que visem 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.
- XVI. 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.

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

**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



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

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 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 organizacionais do Tribunal;

b) serviços prestados pelas áreas do Tribunal, 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 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. 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 esta norma.



ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO  
CNPJ: 04.199.966/0001-50  
ADMINISTRAÇÃO 2021/2024  
**CAPÍTULO III**

**DO QUADRO GERAL DE SERVIÇOS E DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 7º.** Com periodicidade mínima anual, a Unidade Ouvidoria 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 Novo Santo Antônio - 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 Unidade Ouvidoria e ensejarão atualização excepcional no quadro geral publicado.

**Art. 8º.** A Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio - MT, divulgará **Carta de Serviços ao Usuário**.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pela Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio - MT, 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;



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

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 Unidade da Ouvidoria no mínimo a cada 06 (seis) meses, e de permanente divulgação mediante publicação em site da Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio - MT.

§ 5º Compete a cada unidade da Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio - MT, quando solicitada pela Ouvidoria, em prazo máximo de 15 (quinze) 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 Novo Santo Antônio - MT disporá de meios tecnológicos para que as informações sejam inseridas de forma dinâmica, interativa e em tempo real.

**CAPÍTULO IV**  
**DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA E DAS MANIFESTAÇÕES DOS**



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**  
**USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 9º.** As ouvidorias poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- I. Articular as atividades das ouvidorias públicas;
- 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.

**Art. 10º. Os cargos dos titulares das ouvidorias** serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria comprovada de pelo menos 01 (um) ano em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

Parágrafo único. O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado ao Gabinete do Prefeito.

**Art. 11º. Compete a Ouvidoria** da Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio - MT:

- I. Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei n.º 13.460/2017;
- II. Receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por 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



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de 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. 12º.** As 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. 13º.** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

**meio eletrônico**, por meio do sistema informatizado da Ouvidoria Online.

§ 1º A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal da Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio - MT na rede mundial de computadores.

§ 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 recebidas manifestações que não for de competência da Ouvidoria deverá encaminhá-las para a unidade competente.

**Art. 14º.** 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. 15º.** A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

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**

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

**Art. 16º.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

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

**Art. 17º.** 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. 18º.** 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. 19º.** A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração



**ESTADO DE MATO GROSSO**  
**PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

públicachegar 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 IV**

#### **DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS**

**Art. 20º.** 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.

Parágrafo único. O conselho de usuários é órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

- 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; e
- V. acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

**Art. 21º.** A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.



**ESTADO DE MATO GROSSO  
PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVO SANTO ANTÔNIO  
CNPJ: 04.199.966/0001-50  
ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

**Art. 22º.** O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

**Art. 23º.** A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

**Art. 24º.** Regulamento específico da Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio - MT disporá sobre a organização e funcionamento do conselho de usuários.

## **CAPÍTULO V**

### **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 25º.** As unidades da Prefeitura Municipal de Novo Santo Antônio - MT 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 de Novo Santo Antônio - MT 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 Municipal de Novo Santo Antônio - MT, 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 NOVO SANTO ANTÔNIO**  
**CNPJ: 04.199.966/0001-50**  
**ADMINISTRAÇÃO 2021/2024**

## **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 26º.** Este decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogando-se disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO, 14 de setembro de 2022.

**ADAO SOARES NOGUEIRA**  
Prefeito Municipal