



## DECRETO Nº 20 DE 01 DE ABRIL DE 2022.

Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no Município de Várzea Grande, e dá outras providências.

**KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA**, Prefeito do Município de Várzea Grande, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Orgânica Municipal de Várzea Grande, através do artigo 69, inciso VI; e

**CONSIDERANDO** a Lei Nacional nº. 13.460/2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e

**CONSIDERANDO** as disposições das Leis Municipais ns. 3.968/2013 e 4.083/2015, e ainda, o Decreto Municipal nº. 80/2016.

### DECRETA:

**Art. 1º** Este Decreto Municipal regulamenta, no âmbito do Poder Executivo, os procedimentos para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de ouvidoria prestados pela Prefeitura Municipal, conforme disposto na Lei Municipal nº 3.968/2013.

Parágrafo único: Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.



**Art. 2º** O Município deverá assegurar aos cidadãos o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Nacional nº. 13.460/2017.

§1º As secretarias, autarquias, fundações e empresas públicas ou de economia mista do município, doravante denominadas órgãos e entidades, que ainda não tiverem ouvidoria própria, poderão expandir os serviços da Ouvidoria vinculada à Controladoria-Geral do Municipal, desde que seja autorizado por essa.

§2º Nos casos em que o órgão ou entidade do município tiver em sua estrutura ouvidoria própria, essa se submeterá às normas previstas no presente Decreto Municipal, no que couber.

§3º As ouvidorias previstas no §1º deverão informar à Ouvidoria-geral do Município sobre a existência de denúncia envolvendo agentes públicos ocupantes de cargos em comissão ou função de confiança, servidor efetivo ou efetivado, bem como cargos de direção em autarquia, fundação e empresa pública ou de economia mista.

**Art. 3º** Para os efeitos deste Decreto Municipal, consideram-se manifestações de ouvidoria:

I - Reclamação: manifestação de desagrado, queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II - Denúncia: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos ocupantes de cargos, empregos e funções públicas, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa;

III - Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV - Sugestão: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública, ainda que associada a uma reclamação específica; e



V - Informação: manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereço, dentre outras.

**Art. 4º** Nos termos da legislação em vigência, compete à Ouvidoria-geral do Município:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos municipais, nos termos da Lei Nacional nº. 13.460/2017;

II - receber, analisar e responder manifestações de qualquer cidadão, nas formas previstas no artigo 3º deste Decreto, relativas aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Município;

III - analisar as denúncias e representações recebidas, encaminhando-as, conforme a matéria, aos órgãos e entidades competentes para adoção das medidas cabíveis;

IV - realizar diligências, oitivas e visitas técnicas nas unidades da Administração Pública sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, visando subsidiar propostas de medidas para o aperfeiçoamento, correção e prevenção de falhas e de omissões na prestação do serviço público;

VI - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento, fiscalização e aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

VII - exercer a articulação permanente com os diversos órgãos e entidades do Município visando à melhora dos serviços públicos e atendimento aos cidadãos;

VIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e os órgãos e entidades do Município, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

IX - monitorar e avaliar, no mínimo anualmente, a publicação de quadro geral dos serviços prestados, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estejam subordinados ou vinculados;



X - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário dos órgãos e entidades do Município, observando os requisitos previstos no art. 7º, da Lei Nacional nº. 13.460/2017;

XI - editar normas complementares relativas às atividades de ouvidoria; e

XII - exercer outras atividades afins;

Parágrafo único: A Ouvidoria-geral do Município deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pelos cidadãos no âmbito da Administração Pública Municipal; e

II - sitio eletrônico que promova a interação entre sociedade e a Administração Pública Municipal, bem como a divulgação de informações e relatórios estatísticos dos serviços executados.

**Art. 5º** O Ouvidor-geral do Município deverá:

I - atuar como porta-voz do cidadão, agindo contra quaisquer violações de direitos e omissões, respeitando os limites de sua competência ou atribuição;

II - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento, firmando suas ações por princípios éticos e constitucionais;

III - manter sigilo a terceiros não envolvidos nas demandas;

IV - estimular as ações de democracia participativa; e

V - atuar como coordenador das Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo, quando houver, limitando-se a estabelecer normas gerais procedimentais.

**Art. 6º** As Ouvidorias prestarão atendimento pelos seguintes canais: *internet*, sistema informatizado, correspondência, telefone, número de discagem gratuita e pessoalmente, devendo, nesses últimos casos, reduzir a termo as manifestações dos cidadãos.

**Art. 7º** As Ouvidorias deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem cidadã, ou seja, de forma simples, clara, concisa e objetiva e que



considere o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§1º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado ou pelo Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (FALA.BR), disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

§2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, deverá ser promovida sua digitalização e imediata inserção no sistema adotado pela ouvidoria.

§3º O Ouvidoria-geral não poderá recusar o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma, entretanto poderá determinar o arquivamento, mediante despacho fundamentado, devendo comunicar o cidadão, dando-lhe ciência das razões do arquivamento.

§4º É vedada a imposição ao usuário de qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§5º É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

**Art. 8º** A Ouvidoria-geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§1º As secretarias, autarquias, fundações e empresas públicas ou de economia mista do município, responsáveis pelos serviços públicos objeto das manifestações, deverão prestar informações à Ouvidoria-geral no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, nos termos do parágrafo único, do art. 16, da Lei Nacional nº. 13.460/2017.

§2º Caso não seja possível apresentar resposta conclusiva no prazo previsto no parágrafo anterior, deverá ser encaminhada resposta intermediária à Ouvidoria solicitante, para que seja repassada ao cidadão, informando sobre a análise da demanda, encaminhamentos realizados e previsão de encerramento.



§3º Caso seja constatado que os dados informados pelo cidadão são insuficientes para a análise da manifestação, poderá a Ouvidoria solicitar ao cidadão complementação das informações, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento.

§4º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§5º O pedido de complementação das informações, tratadas no §3º deste artigo, interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do cidadão.

**Art. 9º** As Ouvidorias assegurarão ao cidadão a proteção de sua identidade e demais dados qualificativos, nos termos da Lei Nacional nº. 13.460/2017.

**Art. 10.** As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as tornem verossímeis.

**Art. 11.** A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I - expor os fatos conforme a verdade;
- II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III - não agir de modo temerário; ou
- IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para esclarecimento dos fatos.

**Art. 12.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e ainda a sua chefia imediata.



Parágrafo único: A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e a ciência do agente público ou do responsável pelo serviço público prestado e de sua chefe imediata.

**Art. 13.** 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.

**Art. 14.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que devera se manifestar acerca da possibilidade de adoção ou não da medida sugerida.

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

**Art. 15.** A denúncia recebida será acatada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam concluir pela verossimilhança.

Parágrafo único: A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos de apuração competentes, sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre seu arquivamento.

**Art. 16.** Nos termos da legislação em vigência, a estrutura da Ouvidoria-geral do Município, junto à Prefeitura Municipal, será constituída por:

- I - Ouvidor-Geral; e
- II - Assistentes Técnico.

**Art. 17.** Nos termos da Legislação vigente, deverá o Ouvidor-Geral:



I - receber sugestões de aprimoramento, opiniões, reclamações, críticas, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Municipal apresentada pelo cidadão;

II - registrar, analisar, encaminhar e diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

III - promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Administração Pública;

IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelos órgãos e entidades municipais, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados; e

V - propor aos órgãos e entidades da administração pública municipal, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais.

**Art. 18.** Nos termos da Legislação vigente, deverá o Assistente Técnico:

I - atender aos usuários em suas manifestações, sejam elas presenciais, via telefone, *internet* ou em qualquer outra forma disponível, reduzindo a termo;

II - controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria-geral, comunicando ao Ouvidor-geral o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

III - alimentar o sistema de registro de manifestações da Ouvidoria-geral com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticos;

IV - cumprir as determinações exaradas pelo Ouvidor-geral;

V - exercer as demais atribuições destinadas à plena realização das atividades pertinentes ao cargo;

VI - organizar e arquivar os documentos junto ao Arquivo da Controladoria-Geral do Município/Ouvidoria-geral Municipal;





VII - acompanhar e importar mantendo em arquivos as publicações realizadas nos veículos oficiais de comunicação, como Jornal Oficial dos Municípios (AMM), Diário Oficial, Diário Oficial do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso de interesse da Controladoria Geral do Município; e

VIII - distribuir ofícios, comunicações internas e demais documentos para os setores/órgãos da Prefeitura de Várzea Grande/MT.

**Art. 19.** O Ouvidor-geral do Município deverá se reportar diretamente ao Controlador-Geral do Município e atuar em parceria com os Secretários e Presidentes de Autarquias e Fundações a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

**Art. 20.** A Ouvidoria-geral deverá apresentar mensalmente relatório estatístico de atendimento ao cidadão e anualmente relatório de gestão, que deverá consolidar as informações relativas às manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos e, com base nelas, apontar as falhas e sugerir melhorias.

§1º O relatório de gestão deverá conter:

I - Informações quantitativas de caráter geral, como o número de atendimentos no período, divididos de acordo com a classificação pertinente;

II - Dados quantitativos sobre a conclusão das demandas;

III - Estatísticas relativas à natureza do atendimento ao cidadão, conforme o canal/mídia de atendimento;

IV - Estatísticas relativas às pendências dos órgãos e entidades municipais em relação às comunicações da Ouvidoria-geral;

V - Indicadores gerenciais que sintetizem as várias estatísticas de desempenho e permitam uma comparação no tempo e entre as Secretarias, no caso de serviços públicos comuns;

VI - Informações de caráter qualitativo, quando forem necessários para complementar ou facilitar a interpretação dos dados quantitativos.

§2º O relatório de gestão será encaminhado ao Controlador-Geral do Município e disponibilizado no *site* oficial da Prefeitura.



**Art. 21.** Os órgãos e entidades deverão encaminhar à Ouvidoria-geral os dados relativos à avaliação de pesquisa de satisfação do usuário, prevista no artigo 23, da Lei Nacional nº. 13.460/2017.

Parágrafo único: Os padrões mínimos para a realização da pesquisa serão definidos, de maneira uniforme, pela Ouvidoria-geral.

**Art. 22.** As situações de omissão ou conflito aparente de normas e atribuições entre as Ouvidorias, se houver, serão dirimidas pela Ouvidoria-geral.

**Art. 23.** Este Decreto Municipal entrara em vigor na data de sua publicação.

Paço Municipal Couto Magalhães, Praça dos Três Poderes em Várzea Grande  
– MT, 30 de março de 2022.

  
**KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA**  
Prefeito Municipal

**ATO Nº167/2022**

**KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA**, Prefeito Municipal de Várzea Grande, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições legais e na conformidade com as disposições do artigo 69, inciso VI, da Lei Orgânica Municipal e;

**R E S O L V E:**

**EXONERAR Marieiza Botelho Sabadini**, do cargo em Comissão de Assistente Técnico– DNS 07, da Secretaria Municipal de Planejamento com efeito a partir de 01 de Abril de 2022.

**Registra-se, Publica-se, Cumpra-se.**

Paço Municipal “Couto Magalhães”, Praça dos Três Poderes, em Várzea Grande, 04 de Abril de 2022.

*Kalil Sarat Baracat de Arruda*

*Prefeito Municipal*

**LEI Nº 4.884/2022**

Institui a Semana do Servidor Público Municipal que integrará o Calendário Oficial do Município e a criação do Programa de Valorização do Servidor Público Municipal de Várzea Grande-MT e dá outras providências.

**KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA**, Prefeito de Várzea Grande, Estado de Mato Grosso, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei Municipal:

**Art. 1º** Fica instituída a Semana do Servidor Público Municipal de Várzea Grande, voltada à valorização e ao reconhecimento do trabalho dos profissionais do serviço público, a ser realizada, anualmente, no período de 22 a 28 de outubro, passando a integrar o calendário oficial de eventos do município.

Parágrafo único: O evento destina-se aos servidores municipais dos órgãos da administração direta e indireta do Poder Executivo.

**Art. 2º** Autoriza o Poder Executivo Municipal a criar o Programa de Valorização do Servidor Público Municipal, fixando as diretrizes a serem realizadas pelos órgãos públicos que poderão integrar a gestão, análise, determinação de atividades e planos de ações necessários para o cumprimento desta Lei.

**Art. 3º** A Política de Valorização do Servidor Público Municipal tem por objetivo enaltecer o servidor municipal, reconhecendo que o trabalho realizado é elemento fundamental na construção da cidade próspera, inclusiva e sustentável.

**Art. 4º** A Semana do Servidor Público Municipal tem por objetivo:

I – valorizar e reconhecer a importância dos servidores públicos municipais de Várzea Grande e transmitir à população o grau de importância do trabalho que é realizado no município;

II – discutir temas de interesse e que possam contribuir para uma melhor vida funcional dos funcionários públicos;

III – proporcionar melhores condições de trabalho e cuidados com a saúde de forma preventiva;

IV – realizar atividades com eventos culturais e esportivos que visem o aperfeiçoamento dos servidores e a integração com a sociedade e;

V – estimular a participação dos servidores nas discussões e decisões que envolvem sua categoria e do funcionalismo de forma geral, com o reconhecimento e a valorização do servidor como processo de motivação individual e de equipe.

**Art. 5º** Os servidores municipais estarão liberados para participar das diversas atividades da Semana do Servidor Público, cabendo às secretarias oportunizar e incentivar a participação dos servidores nos eventos.

**Art. 6º** A realização da Semana do Servidor será viabilizada através de parcerias entre as Secretarias do Poder Executivo Municipal.

§ 1.º Ficam autorizadas as Secretarias a contribuir com o programa de despesas relativas à realização dos eventos.

§ 2.º O Governo Municipal poderá estabelecer parcerias com outras entidades, instituições de ensino e empresas privadas para a realização da Semana do Servidor.

**Art. 7º** O Poder Executivo viabilizará as ações previstas nesta Lei com regulamentações complementares e dotações específicas em seus orçamentos anuais e plurianuais, e suplementadas, se necessário.

**Art. 8º** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Praça Três Poderes, Paço Municipal “Couto Magalhães”, Várzea Grande, 22 de março de 2022.

**KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA**

Prefeito Municipal

Autoria: Ver. Denival Rodrigues Galibert

**LEI Nº 4.873/2022**

Dispõe sobre a alteração da Lei nº. 4.652/2020 e dá outras providências.

**KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA**, Prefeito de Várzea Grande, Estado de Mato Grosso, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei Municipal:

**Art. 1º** A ementa da lei n.º 4.652/2020, de 22 de setembro de 2020, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Altera a denominação da Av. dos Biguás, para Av. Vicente Santana de Almeida, em Várzea Grande-MT.”

**Art. 2º** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, alterando os dispositivos em contrário.

Praça Três Poderes, Paço Municipal “Couto Magalhães”, Várzea Grande, 15 de março de 2022.

**KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA**

Prefeito Municipal

Autoria: Ver. Fabio José Tardin

**DECRETO Nº 20 DE 01 DE ABRIL DE 2022.**

Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no Município de Várzea Grande, e dá outras providências.

**KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA**, Prefeito do Município de Várzea Grande, Estado de Mato Grosso, no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Orgânica Municipal de Várzea Grande, através do artigo 69, inciso VI; e

**CONSIDERANDO** a Lei Nacional nº. 13.460/2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; e

**CONSIDERANDO** as disposições das Leis Municipais ns. 3.968/2013 e 4.083/2015, e ainda, o Decreto Municipal nº. 80/2016.

**DECRETA:**

**Art. 1º** Este Decreto Municipal regulamenta, no âmbito do Poder Executivo, os procedimentos para garantir a participação popular e contribuir para o desenvolvimento e fortalecimento da cultura de cidadania e para aprimorar os serviços públicos de ouvidoria prestados pela Prefeitura Municipal, conforme disposto na Lei Municipal nº 3.968/2013.

Parágrafo único: Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

**Art. 2º** O Município deverá assegurar aos cidadãos o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Nacional nº. 13.460/2017.

§1º As secretarias, autarquias, fundações e empresas públicas ou de economia mista do município, doravante denominadas órgãos e entidades, que ainda não tiverem ouvidoria própria, poderão expandir os serviços da Ouvidoria vinculada à Controladoria-Geral do Municipal, desde que seja autorizado por essa.

§2º Nos casos em que o órgão ou entidade do município tiver em sua estrutura ouvidoria própria, essa se submeterá às normas previstas no presente Decreto Municipal, no que couber.

§3º As ouvidorias previstas no §1º deverão informar à Ouvidoria-geral do Município sobre a existência de denúncia envolvendo agentes públicos ocupantes de cargos em comissão ou função de confiança, servidor efetivo ou efetivado, bem como cargos de direção em autarquia, fundação e empresa pública ou de economia mista.

**Art. 3º** Para os efeitos deste Decreto Municipal, consideram-se manifestações de ouvidoria:

I - Reclamação: manifestação de desagrado, queixa ou crítica sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público, considerado ineficiente, ineficaz ou não efetivo;

II - Denúncia: comunicação de irregularidades ocorridas no âmbito da administração pública ou apontamento de exercício negligente ou abusivo dos ocupantes de cargos, empregos e funções públicas, como também infrações disciplinares ou prática de atos de corrupção ou improbidade administrativa;

III - Elogio: demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço recebido ou relativo a pessoas que participaram do serviço/atendimento;

IV - Sugestão: manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela administração pública, ainda que associada a uma reclamação específica; e

V - Informação: manifestação em que o cidadão requer informações de caráter geral sobre serviços e procedimentos da administração pública, tais como horários de funcionamento, números de telefone, endereço, dentre outras.

**Art. 4º** Nos termos da legislação em vigência, compete à Ouvidoria-geral do Município:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos municipais, nos termos da Lei Nacional nº. 13.460/2017;

II - receber, analisar e responder manifestações de qualquer cidadão, nas formas previstas no artigo 3º deste Decreto, relativas aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades do Município;

III - analisar as denúncias e representações recebidas, encaminhando-as, conforme a matéria, aos órgãos e entidades competentes para adoção das medidas cabíveis;

IV - realizar diligências, oitivas e visitas técnicas nas unidades da Administração Pública sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, visando subsidiar propostas de medidas para o aperfeiçoamento, cor-

reção e prevenção de falhas e de omissões na prestação do serviço público;

VI - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento, fiscalização e aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

VII - exercer a articulação permanente com os diversos órgãos e entidades do Município visando à melhora dos serviços públicos e atendimento aos cidadãos;

VIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e os órgãos e entidades do Município, com a finalidade de ampliar a resolatividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

IX - monitorar e avaliar, no mínimo anualmente, a publicação de quadro geral dos serviços prestados, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estejam subordinados ou vinculados;

X - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário dos órgãos e entidades do Município, observando os requisitos previstos no art. 7º, da Lei Nacional nº. 13.460/2017;

XI - editar normas complementares relativas às atividades de ouvidoria; e

XII - exercer outras atividades afins;

Parágrafo único: A Ouvidoria-geral do Município deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas pelos cidadãos no âmbito da Administração Pública Municipal; e

II - sítio eletrônico que promova a interação entre sociedade e a Administração Pública Municipal, bem como a divulgação de informações e relatórios estatísticos dos serviços executados.

**Art. 5º** O Ouvidor-geral do Município deverá:

I - atuar como porta-voz do cidadão, agindo contra quaisquer violações de direitos e omissões, respeitando os limites de sua competência ou atribuição;

II - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou prejulgamento, firmando suas ações por princípios éticos e constitucionais;

III - manter sigilo a terceiros não envolvidos nas demandas;

IV - estimular as ações de democracia participativa; e

V - atuar como coordenador das Ouvidorias dos órgãos e entidades do Poder Executivo, quando houver, limitando-se a estabelecer normas gerais procedimentais.

**Art. 6º** As Ouvidorias prestarão atendimento pelos seguintes canais: *internet*, sistema informatizado, correspondência, telefone, número de discagem gratuita e pessoalmente, devendo, nesses últimos casos, reduzir a termo as manifestações dos cidadãos.

**Art. 7º** As Ouvidorias deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem cidadã, ou seja, de forma simples, clara, concisa e objetiva e que considere o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§1º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado ou pelo Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (FALA.BR), disponibilizado pelo Ministério da Transparência e Controladoria-Geral da União.

§2º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, deverá ser promovida sua digitalização e imediata inserção no sistema adotado pela ouvidoria.

§3º O Ouvidoria-geral não poderá recusar o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma, entretanto poderá determinar o arquivamento, mediante despacho fundamentado, devendo comunicar o cidadão, dando-lhe ciência das razões do arquivamento.

§4º É vedada a imposição ao usuário de qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§5º É vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

**Art. 8º** A Ouvidoria-geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§1º As secretarias, autarquias, fundações e empresas públicas ou de economia mista do município, responsáveis pelos serviços públicos objeto das manifestações, deverão prestar informações à Ouvidoria-geral no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, nos termos do parágrafo único, do art. 16, da Lei Nacional nº. 13.460/2017.

§2º Caso não seja possível apresentar resposta conclusiva no prazo previsto no parágrafo anterior, deverá ser encaminhada resposta intermediária à Ouvidoria solicitante, para que seja repassada ao cidadão, informando sobre a análise da demanda, encaminhamentos realizados e previsão de encerramento.

§3º Caso seja constatado que os dados informados pelo cidadão são insuficientes para a análise da manifestação, poderá a Ouvidoria solicitar ao cidadão complementação das informações, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento.

§4º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§5º O pedido de complementação das informações, tratadas no §3º deste artigo, interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do cidadão.

**Art. 9º** As Ouvidorias assegurarão ao cidadão a proteção de sua identidade e demais dados qualificativos, nos termos da Lei Nacional nº. 13.460/2017.

**Art. 10.** As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as tornem verossímeis.

**Art. 11.** A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I - expor os fatos conforme a verdade;
- II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III - não agir de modo temerário; ou
- IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para esclarecimento dos fatos.

**Art. 12.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e ainda a sua chefia imediata.

Parágrafo único: A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e a ciência do agente público ou do responsável pelo serviço público prestado e de sua chefia imediata.

**Art. 13.** 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.

**Art. 14.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que devesse se manifestar acerca da possibilidade de adoção ou não da medida sugerida.

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

**Art. 15.** A denúncia recebida será acatada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam concluir pela verossimilhança.

Parágrafo único: A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos de apuração competentes, sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre seu arquivamento.

**Art. 16.** Nos termos da legislação em vigor, a estrutura da Ouvidoria-geral do Município, junto à Prefeitura Municipal, será constituída por:

- I - Ouvidor-Geral; e
- II - Assistentes Técnico.

**Art. 17.** Nos termos da Legislação vigente, deverá o Ouvidor-Geral:

I - receber sugestões de aprimoramento, opiniões, reclamações, críticas, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Municipal apresentada pelo cidadão;

II - registrar, analisar, encaminhar e diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

III - promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Administração Pública;

IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelos órgãos e entidades municipais, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados; e

V - propor aos órgãos e entidades da administração pública municipal, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais.

**Art. 18.** Nos termos da Legislação vigente, deverá o Assistente Técnico:

I - atender aos usuários em suas manifestações, sejam elas presenciais, via telefone, *internet* ou em qualquer outra forma disponível, reduzindo a termo;

II - controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria-geral, comunicando ao Ouvidor-geral o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

III - alimentar o sistema de registro de manifestações da Ouvidoria-geral com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticos;

IV - cumprir as determinações exaradas pelo Ouvidor-geral;

V - exercer as demais atribuições destinadas à plena realização das atividades pertinentes ao cargo;

VI - organizar e arquivar os documentos junto ao Arquivo da Controladoria-Geral do Município/Ouvidoria-geral Municipal;

VII - acompanhar e importar mantendo em arquivos as publicações realizadas nos veículos oficiais de comunicação, como Jornal Oficial dos Municípios (AMM), Diário Oficial, Diário Oficial do Tribunal de Contas do Estado de Mato Grosso de interesse da Controladoria Geral do Município; e

VIII - distribuir ofícios, comunicações internas e demais documentos para os setores/órgãos da Prefeitura de Várzea Grande/MT.

**Art. 19.** O Ouvidor-geral do Município deverá se reportar diretamente ao Controlador-Geral do Município e atuar em parceria com os Secretários e

Presidentes de Autarquias e Fundações a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

**Art. 20.** A Ouvidoria-geral deverá apresentar mensalmente relatório estatístico de atendimento ao cidadão e anualmente relatório de gestão, que deverá consolidar as informações relativas às manifestações encaminhadas pelos usuários dos serviços públicos e, com base nelas, apontar as falhas e sugerir melhorias.

§1º O relatório de gestão deverá conter:

I - Informações quantitativas de caráter geral, como o número de atendimentos no período, divididos de acordo com a classificação pertinente;

II - Dados quantitativos sobre a conclusão das demandas;

III - Estatísticas relativas à natureza do atendimento ao cidadão, conforme o canal/mídia de atendimento;

IV - Estatísticas relativas às pendências dos órgãos e entidades municipais em relação às comunicações da Ouvidoria-geral;

V - Indicadores gerenciais que sintetizem as várias estatísticas de desempenho e permitam uma comparação no tempo e entre as Secretarias, no caso de serviços públicos comuns;

VI - Informações de caráter qualitativo, quando forem necessários para complementar ou facilitar a interpretação dos dados quantitativos.

§2º O relatório de gestão será encaminhado ao Controlador-Geral do Município e disponibilizado no site oficial da Prefeitura.

**Art. 21.** Os órgãos e entidades deverão encaminhar à Ouvidoria-geral os dados relativos à avaliação de pesquisa de satisfação do usuário, prevista no artigo 23, da Lei Nacional nº. 13.460/2017.

Parágrafo único: Os padrões mínimos para a realização da pesquisa serão definidos, de maneira uniforme, pela Ouvidoria-geral.

**Art. 22.** As situações de omissão ou conflito aparente de normas e atribuições entre as Ouvidorias, se houver, serão dirimidas pela Ouvidoria-geral.

**Art. 23.** Este Decreto Municipal entrará em vigor na data de sua publicação.

Paço Municipal Couto Magalhães, Praça dos Três Poderes em Várzea Grande – MT, 30 de março de 2022.

**KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA**

Prefeito Municipal

#### LEI Nº 4.870/2022

Institui o Dia do Futebol Amador no âmbito do município de Várzea Grande – MT, e dá outras providências.

**KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA**, Prefeito de Várzea Grande, Estado de Mato Grosso, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei Municipal:

**Art. 1º** Fica instituído no calendário comemorativo do município de Várzea Grande-MT, o Dia do Futebol Amador, que dar-se-á no dia 30 do mês de julho, dia em que comemoramos o Dia Nacional do Futebol, ou data próxima.

Parágrafo único: A Prefeitura de Várzea Grande - MT, em coparticipação com a Secretaria Municipal de Educação, Esporte, Lazer e Cultura, através de seus órgãos competentes deverá realizar as mais variadas atividades como campeonatos, torneios, premiações, nos campos de futebol de Várzea Grande com a finalidade de incentivar o esporte.

**Art. 2º** Para os efeitos desta Lei, considera-se futebol amador, a prática não profissional, realizada em campos localizados nas “várzeas” e ou outros espaços disponíveis nas cidades, com uma organização predominantemente local.

**Art. 3º** Para a execução de que trata esta Lei, o Poder Executivo poderá firmar contrato ou celebrar convênio com ONGs – Organizações Não Governamentais ou pessoas jurídicas de direito privado.

**Art. 4º** Caberá ao Poder Executivo regulamentar a presente Lei no que for necessário.

**Art. 5º** As despesas decorrentes da presente Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Praça Três Poderes, Paço Municipal “Couto Magalhães”, Várzea Grande, 15 de março de 2022.

**KALIL SARAT BARACAT DE ARRUDA**

Prefeito Municipal

Autoria: Ver. Fabio José Tardin

#### AVISO DE ADJUDICAÇÃO E HOMOLOGAÇÃO DO PREGÃO ELETRÔNICO 01/2022

**Processo nº 766987/2021.** Objeto: Registro de Preços para futura e eventual contratação de pessoa jurídica capacitada para prestação de serviço de locação de veículos tipo ônibus escolares rodoviário, a fim de atender as necessidades do transporte escolar dos alunos da rede de ensinada Secretaria Municipal Educação, Cultura, Esporte e Lazer do Município de Várzea Grande - MT. **O certame foi ADJUDICADO em 04/04/2022 pelo Pregoeiro Oficial e HOMOLOGADO em 04/04/2022, sagrando vencedora a empresa: ALEGRATUR AGÊNCIA DE VIAGENS E TURISMO LTDA, pessoa jurídica de direito privado inscrita no CNPJ 19.627.377/0001-01, vencedora para os Lotes 1, 2 e 3 com o valor total R\$3.584.714,37 (três milhões, quinhentos e oitenta e quatro mil, setecentos e quatorze reais e trinta e sete centavos).** O presente documento está disponível no site: [www.varzegrande.mt.gov.br](http://www.varzegrande.mt.gov.br), Várzea Grande - MT, 04 de abril de 2022. **Silvio Aparecido Fidélis** – Secretário Municipal de Educação, Cultura, Esporte e Lazer.

#### PORTARIA Nº 397/2022

O Superintendente de Gestão de pessoas da Secretaria Municipal de Administração, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pelo Art. 1º da Portaria Interna nº 007/2017 de 04 de janeiro de 2017.

#### RESOLVE

Retificar a Portaria nº 648/2020 somente com relação ao servidor **HELICIO RODRIGUES SILVA** matrícula nº 18938, exercendo o cargo efetivo de **AGENTE DE SAUDE MUNICIPAL 30H**, lotado na SECRETARIA MUNICIPAL DE SAÚDE, que concedeu 30 (trinta) dias de férias regulamentares, referente ao período aquisitivo 2017/2018, com período de gozo em 02.03.2020 a 31.03.2022. Publicada no Jornal Oficial dos Municípios do Estado de Mato Grosso – AMM, no dia 28/07/2020, pagina 727, edição nº 3.530.

Onde se lê: **PERIODO AQUISITIVO 2017/2018**

Leia-se : **PERIODO AQUISITIVO 2018/2019**

Paço Municipal “Couto Magalhães”, Praça dos Três Poderes, em Várzea Grande-MT, 04 de abril de 2022.

**MARCOS RODRIGUES DA SILVA**

Superintendente de Gestão de Pessoas/ SAD.

#### LEI Nº 4.871/2022

Dispõe sobre a inserção de mensagens informativas na contracapa do carnê do IPTU-Imposto Predial e Territorial Urbano, especificando ao contribuinte os direitos ao benefício de isenção de pagamento e outras providências correlatas.