DECRETO MUNICIPAL Nº 3.966, DE 24 DE OUTUBRO DE 2022.

Câmara Municipal de Água Boa - MT
PROTOCOLO GERAL 842/2022
Data: 27/10/2022 - Horário: 09:55
Administrativo

REGULAMENTA A ORGANIZAÇÃO, FUNCIONAMENTO E PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE ÁGUA BOA/MT, CONFORME LEI FEDERAL Nº 13.460/2017.

MARIANO KOLANKIEWICZ FILHO, Prefeito do Município de Água Boa, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições legais, com fulcro nos Artigos 80, VI, da Lei Orgânica do Município,

D E C R E T A:

CAPÍTULO I
DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA EM ORGÃOS PÚBLICOS
DISPOSIÇÕES GERAIS E ESTRUTURA

Art. 1º - Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a atividade de ouvidoria, em conformidade com os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018 e Lei Municipal nº 1198, de 06 de agosto de 2013 que cria a Ouvidoria do Município de Água Boa.

Art. 2º - Compete à ouvidoria:

I - receber e dar tratamento a:

a) manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460 de 2017;

b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018; e

c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

Av. Planalto, nº 410 - Centro - Cep 78635-000 - Água Boa - MT
Fone: (66) 3468-6400
Site: www.aguaboa.mt.gov.br - e-mail: prefeitura@aguaboa.mt.gov.br
CNPJ: 15.023.898/0001-90

VII - assessorar o dirigente máximo do Poder Executivo Municipal nos temas sob sua competência.

§ 1º Sempre que outra unidade do Poder Executivo Municipal realize o disposto no inciso I, esta deverá encaminhar as informações coletadas imediatamente à Ouvidoria, vedada a manutenção de cópias na unidade recebedora.

§ 2º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Poder Executivo Municipal.

Art. 3º - A Ouvidoria deve ainda, no exercício de suas competências:

I - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

II - realizar a articulação com:

a) instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460 de 2017;

b) demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas; e

c) demais unidades do Poder Executivo Municipal para a adequada execução de suas competências.

III - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017;

IV - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017, que será encaminhado a autoridade máxima do Poder Executivo Municipal e disponibilizado integralmente na internet;

V - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do Poder Executivo Municipal e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações; e

VI - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e a sua melhoria.

Parágrafo único. O disposto no inciso I deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Art. 4º - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações para cumprimento dos prazos legais;

II - local de fácil acesso para atendimento presencial, na sede administrativa do Poder Executivo Municipal, que disponha de condições que permitam a discrição e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

Av. Planalto, nº 410 - Centro - Cep 78635-000 - Água Boa - MT
Fone: (66) 3468-6400
Site: www.aguaboa.mt.gov.br - e-mail: prefeitura@aguaboa.mt.gov.br
CNPJ: 15.023.898/0001-90

III - sistema informatizado para gestão de informações e processos, que permita o registro digital das manifestações, bem como o seu tratamento no âmbito da unidade, acessível por meio do link aguaboa.mt.gov.br/serviços/ouvidoria;

VI - número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo Ouvidoria, aos quais será dada transparência no site da Prefeitura Municipal de Água Boa.

§ 1º Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

§ 2º Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço do formulário eletrônico e telefone devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos, e na página oficial do Poder Executivo Municipal na internet, em local de fácil acesso.

§ 3º Salvo força maior, o funcionamento da Ouvidoria observará o seguinte horário de atendimento telefônico ou presencial em dias úteis, das 7h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min.

Art. 5º - A Ouvidoria será chefiada por um servidor comissionado e nomeado, através de ato do Poder Executivo Municipal

Art. 6º - O titular da Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e, para cumprimento desse objetivo poderá:

I - propor ao dirigente máximo da instituição a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

II - desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários;

III - adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por servidor ou setor; e

IV - propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Art. 7º - A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos servidores que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460, de 2017, e nº 12.527, de 2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus servidores e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

I - gestão em ouvidoria;

II - atendimento ao público;

III - acesso à informação;

Av. Planalto, nº 410 - Centro - Cep 78635-000 - Água Boa - MT
Fone: (66) 3468-6400
Site: www.aguaboa.mt.gov.br - e-mail: prefeitura@aguaboa.mt.gov.br
CNPJ: 15.023.898/0001-90

IV - privacidade e proteção de dados pessoais;

V - tratamento de denúncias; e

VI - desenho e avaliação de serviços.

CAPÍTULO II
DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES E AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Art. 8º - O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação em sistema informatizado;

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;

V - análise preliminar da manifestação;

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VIII - consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário.

IX - avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela instituição.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou para encaminhamento a órgão apuratório competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§ 2º A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após o envio de resposta conclusiva pela Ouvidoria e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes deste Decreto.

Art. 9º - Caso a Ouvidoria receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá:

I - no caso de o órgão competente utilizar o mesmo sistema e base de dados informatizada, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável;

Av. Planalto, nº 410 - Centro - Cep 78635-000 - Água Boa - MT
Fone: (66) 3468-6400
Site: www.aguaboa.mt.gov.br - e-mail: prefeitura@aguaboa.mt.gov.br
CNPJ: 15.023.898/0001-90

II - no caso de o órgão responsável não utilizar o mesmo sistema e base de dados, indicar ao cidadão os canais de atendimento do órgão competente.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncias observará norma que internaliza a Resolução nº 3, de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias e os artigos 19 e 20 desta norma.

Art. 10 - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso II, do art. 4º desta norma.

Parágrafo único. As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no caput serão digitalizadas e inseridas no sistema pela Ouvidoria, sem prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

Art. 11 - As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas no sistema a que se refere o caput.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, as unidades observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§ 2º No ato de registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 12 - Na análise preliminar das manifestações, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria, e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos que amparem a sua apuração.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existirem os requisitos a que se refere o § 1º.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada pela ouvidoria:

I - quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado ao Poder Executivo Municipal; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 13 - Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 2º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 8º deste Decreto, que será retomado a partir da resposta do usuário.

Av. Planalto, nº 410 - Centro - Cep 78635-000 - Água Boa - MT
Fone: (66) 3468-6400
Site: www.aguaboa.mt.gov.br - e-mail: prefeitura@aguaboa.mt.gov.br
CNPJ: 15.023.898/0001-90

§ 3º A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 14 - A Ouvidoria pode solicitar informações às áreas do Poder Executivo Municipal responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma interna que estabeleça prazo inferior.

Art. 15 - A Ouvidoria deverá comunicar-se com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, que deixem informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 16 - Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao que foi solicitado;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, com informação sobre o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão competente, ou sobre o seu arquivamento.

Art. 17 - A Ouvidoria deverá oferecer mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Art. 18 - A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

§ 1º A certificação de identidade de que trata o caput ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

§ 2º Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Av. Planalto, nº 410 - Centro - Cep 78635-000 - Água Boa - MT
Fone: (66) 3468-6400
Site: www.aguaboa.mt.gov.br - e-mail: prefeitura@aguaboa.mt.gov.br
CNPJ: 15.023.898/0001-90

Art. 19 - A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, § 7º, da Lei nº 13.460 de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608 de 2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 1º A proteção de que trata o caput estende-se à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, e dados biográficos.

§ 2º O acesso às informações de que trata o caput será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527 de 2011.

Art. 20 - A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração do Poder Executivo Municipal.

§ 1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.

§ 2º As unidades de apuração do Poder Executivo Municipal encaminharão à Ouvidoria o resultado final, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada.

Art. 21 - Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 13.608 de 2018.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará pelo prazo de cem anos, por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados, que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

Art. 22 - Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único. A impossibilidade do envio de resposta conclusiva pela falta de identificação do demandante não dispensa a Ouvidoria de registrar o encaminhamento à unidade de apuração e dos seus resultados, além de motivar o seu arquivamento no sistema institucional de tratamento de manifestações.

Art. 23 - Serão tratadas como manifestações de ouvidoria de tipologia 'solicitação' as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos III, IV, VI e IX do art. 18 e art. 20 da Lei nº 13.709 de 2018.

Parágrafo único. As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos I, II, VII e VIII da Lei nº 13.709, de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei nº 12.527 de 2011.

Av. Planalto, nº 410 - Centro - Cep 78635-000 - Água Boa - MT
Fone: (66) 3468-6400
Site: www.aguaboa.mt.gov.br - e-mail: prefeitura@aguaboa.mt.gov.br
CNPJ: 15.023.898/0001-90

CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 24 - Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria assegurará que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao nome do serviço oferecido;

II - aos requisitos, formas, locais e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento e mecanismo de consulta das etapas do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - ao tempo de espera para o atendimento.

Art. 25 - Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico do Poder Executivo Municipal;

Art. 26 - A Ouvidoria deverá promover a revisão da Carta de Serviços periodicamente e orientar as áreas responsáveis a proceder as alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

CAPÍTULO IV
DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 27 - Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

I - empatia;

II - imparcialidade;

III - isonomia entre as partes;

IV - autonomia da vontade das partes;

V - busca do consenso;

VI - boa-fé;

VII - proporcionalidade entre meios e fins; e

VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Parágrafo único. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos serão executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Av. Planalto, nº 410 - Centro - Cep 78635-000 - Água Boa - MT
Fone: (66) 3468-6400
Site: www.aguaboa.mt.gov.br - e-mail: prefeitura@aguaboa.mt.gov.br
CNPJ: 15.023.898/0001-90

Art. 28 - A Ouvidoria poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nas quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;

II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;

III - a resolução implicar na transigência sobre:

a) aplicação de ato normativo; ou

b) conduta passível de responsabilização de agente público; e

IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 29 - Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

I - assegurar às partes igualdade de tratamento;

II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;

III - zelar pela rápida solução do conflito;

IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 30 - A Ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 31 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

REGISTRA-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.
PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BOA-MT, AOS 24 DE OUTUBRO DE 2022.

MARIANO KOLANKIEWICZ FILHO
Prefeito Municipal

Publicado e dado ciência nesta data.
Secretaria Mun. de Administração e Planejamento de Água Boa-MT, em 24 de outubro de 2022.

SEBASTIÃO ANTONIO LOPES
Secretário Municipal de Administração e Planejamento

Av. Planalto, nº 410 - Centro - Cep 78635-000 - Água Boa - MT
Fone: (66) 3468-6400
Site: www.aguaboa.mt.gov.br - e-mail: prefeitura@aguaboa.mt.gov.br
CNPJ: 15.023.898/0001-90

LICITAÇÕES E CONTRATOS
DECISÃO - RECURSO HIERÁRQUICO CONTRATO 005/2022

PROCESSO ADMINISTRATIVO: 190/2021

PREGÃO ELETRÔNICO: 043/2021

NOTIFICANTE: Prefeitura Municipal de Água Boa-MT

NOTIFICADO: AHS COMÉRCIO E SERVIÇOS DE PRODUTOS ALIMENTÍCIOS EIRELI

DECISÃO: INDEFERIMENTO DO PEDIDO DE REEQUILÍBRIO.

Água Boa - MT. 24 de outubro de 2022.

Mariano Kolankiewicz Filho

PREFEITO MUNICIPAL

AVISO DE REABERTURA DE PRAZO

PREGÃO ELETRÔNICO 040/2022

A Pregoeira Substituta da Prefeitura Municipal de Água Boa, Estado de Mato Grosso, torna público e para conhecimento de quem possa interessar, a REABERTURA DE PRAZO do PREGÃO ELETRÔNICO 040/2022 do tipo Menor Preço regida pela Lei 10.520/2002 e suas alterações posteriores, para apresentação dos envelopes de proposta de preço, a realizar-se em:

OBJETO: Futura e Eventual aquisição de maquinários pesados, em atendimento ao contrato de abertura de crédito nº 40/00030-3 do Banco do Brasil, *conforme condições, quantidades e exigências estabelecidas* no Edital e seus anexos.

Data: 10/11/2022.

Horário: 08h30min.

Horário de Brasília.

ENDEREÇO ELETRÔNICO: http://www.comprasnet.gov.br

O Edital contendo as instruções estará à disposição dos interessados na sede da Prefeitura Municipal de Água Boa MT, no horário das 07h30min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min horas, no site da prefeitura, www.aguaboa.mt.gov.br, no http://www.comprasnet.gov.br e através do e-mail licitacao@aguaboa.mt.gov.br.

Água Boa-MT, 25 de outubro de 2022.

Ivania Cezira Volpi Pregoeira Substituta

ADMINISTRAÇÃO
DECRETO MUNICIPAL Nº 3.966, DE 24 DE OUTUBRO DE 2022.

REGULAMENTA A ORGANIZAÇÃO, FUNCIONAMENTO E PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE ÁGUA BOA/MT, CONFORME LEI FEDERAL Nº 13.460/2017.

MARIANO KOLANKIEWICZ FILHO, Prefeito do Município de Água Boa, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições legais, com fulcro nos Artigos 80, VI, da Lei Orgânica do Município,

D E C R E T A:

CAPÍTULO I

DA ATIVIDADE DE OUVIDORIA EM ORGÃOS PÚBLICOS

DISPOSIÇÕES GERAIS E ESTRUTURA

Art. 1º - Este Decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a atividade de ouvidoria, em conformidade com os capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017; Art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018 e Lei Municipal nº 1198, de 06 de agosto de 2013 que cria a Ouvidoria do Município de Água Boa.

Art. 2º - Compete à ouvidoria:

I - receber e dar tratamento a:

a) manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere a Lei nº 13.460 de 2017;

b) relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608 de 2018; e

c) petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709 de 2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - assessorar o dirigente máximo do Poder Executivo Municipal nos temas sob sua competência.

§ 1º Sempre que outra unidade do Poder Executivo Municipal realize o disposto no inciso I, esta deverá encaminhar as informações coletadas imediatamente à Ouvidoria, vedada a manutenção de cópias na unidade recebedora.

§ 2º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio Poder Executivo Municipal.

Art. 3º - A Ouvidoria deve ainda, no exercício de suas competências:

I - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

II - realizar a articulação com:

a) instâncias e mecanismos de participação social, em especial com os Conselhos de Usuários de Serviços Públicos, previstos no Capítulo V da Lei nº 13.460 de 2017;

b) demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas; e

c) demais unidades do Poder Executivo Municipal para a adequada execução de suas competências.

III - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460 de 2017;

IV - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460 de 2017, que será encaminhado a autoridade máxima do Poder Executivo Municipal e disponibilizado integralmente na internet;

V - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do Poder Executivo Municipal e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações; e

VI - expedir recomendações aos setores responsáveis pela prestação de serviços públicos, visando a proteção dos direitos dos usuários e a sua melhoria.

Parágrafo único. O disposto no inciso I deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

Art. 4º - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura:

I - quantidade de servidores compatível com a demanda de tratamento de manifestações para cumprimento dos prazos legais;

II - local de fácil acesso para atendimento presencial, na sede administrativa do Poder Executivo Municipal, que disponha de condições que permitam a discrição e a manutenção do sigilo da identidade do manifestante e do conteúdo das manifestações apresentadas oralmente, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

III - sistema informatizado para gestão de informações e processos, que permita o registro digital das manifestações, bem como o seu tratamento no âmbito da unidade, acessível por meio do link aguaboa.mt.gov.br/serviços/ouvidoria;

VI - número de telefone e endereço de correio eletrônico de uso exclusivo Ouvidoria, aos quais será dada transparência no site da Prefeitura Municipal de Água Boa.

§ 1º Ao realizar o atendimento presencial ou telefônico, a Ouvidoria observará as seguintes diretrizes:

I - atendimento personalizado e acessível, com foco no indivíduo;

II - resiliência no trato de situações não previstas;

III - respeito às capacidades cognitivas e físicas do usuário; e

IV - respeito às regras de pontualidade, cordialidade, discrição, polidez e sigilo quando for dar tratamento a assuntos com restrição de acesso.

§ 2º Os meios de contato com a Ouvidoria, endereço do formulário eletrônico e telefone devem ser divulgados nos balcões e locais de atendimento presencial aos cidadãos, e na página oficial do Poder Executivo Municipal na internet, em local de fácil acesso.

§ 3º Salvo força maior, o funcionamento da Ouvidoria observará o seguinte horário de atendimento telefônico ou presencial em dias úteis, das 7h30-min às 11h30min e das 13h30min às 17h30min.

Art. 5º - A Ouvidoria será chefiada por um servidor comissionado e nomeado, através de ato do Poder Executivo Municipal

Art. 6º - O titular da Ouvidoria buscará a cooperação e sinergia de esforços entre os diversos setores da instituição, com foco na melhoria da qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão e, para cumprimento desse objetivo poderá:

I - propor ao dirigente máximo da instituição a criação de grupos de trabalho intersetoriais ou outras instâncias de governança;

II - desenvolver pesquisas de avaliação dos serviços públicos prestados aos usuários;

III - adotar ações de gestão para a melhoria dos processos de atendimento às manifestações e representar aos órgãos de apuração contra situações de omissão, retardamento deliberado ou prestação de informação incorreta por servidor ou setor; e

IV - propor a revisão de normas internas para solução de demandas recorrentes recebidas pela Ouvidoria.

Art. 7º - A Ouvidoria manterá plano anual de capacitação dos servidores que garanta o treinamento que aborde as Leis nº 13.460, de 2017, e nº 12. 527, de 2011, mediante levantamento prévio de competências desejáveis para os seus servidores e identificação de cursos compatíveis, que deverão oferecer conteúdo mínimo de:

I - gestão em ouvidoria;

II - atendimento ao público;

III - acesso à informação;

IV - privacidade e proteção de dados pessoais;

V - tratamento de denúncias; e

VI - desenho e avaliação de serviços.

CAPÍTULO II

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES E AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

Art. 8º - O tratamento de manifestações realizado pela Ouvidoria compreende:

I - recebimento da manifestação;

II - registro da manifestação em sistema informatizado;

III - triagem;

IV - encaminhamento de manifestações para outra unidade, quando couber;

V - análise preliminar da manifestação;

VI - solicitação de complementação de informações aos manifestantes, quando couber;

VII - trâmite à unidade ou unidades responsáveis pelo assunto ou serviço objeto de manifestação; e

VIII - consolidação, elaboração e envio da resposta conclusiva ao usuário.

IX - avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria e resolutividade da demanda pela instituição.

§ 1º Quando couber, consideram-se etapas específicas de tratamento da manifestação de ouvidoria:

I - pseudonimização da denúncia para trâmite às unidades de apuração ou para encaminhamento a órgão apuratório competente, neste último caso, quando não tenha sido colhido o consentimento prévio do denunciante para a realização de tal encaminhamento;

II - adoção de procedimentos de solução pacífica de conflitos; e

III - acompanhamento de encaminhamentos decorrentes da resposta conclusiva enviada, reabertura de manifestação e complementação com novas informações relevantes.

§ 2º A Ouvidoria deverá cumprir todos os procedimentos de tratamento previstos nos incisos I a VIII do caput no prazo de até trinta dias a contar do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 3º Os procedimentos a que se refere o inciso II do § 1º poderão ocorrer após o envio de resposta conclusiva pela Ouvidoria e obedecerão aos prazos e procedimentos estabelecidos pela unidade, observadas as diretrizes deste Decreto.

Art. 9º - Caso a Ouvidoria receba manifestação que não esteja relacionada às suas competências, deverá:

I - no caso de o órgão competente utilizar o mesmo sistema e base de dados informatizada, encaminhar a manifestação diretamente ao órgão responsável;

II - no caso de o órgão responsável não utilizar o mesmo sistema e base de dados, indicar ao cidadão os canais de atendimento do órgão competente.

Parágrafo único. O encaminhamento de denúncias observará norma que internaliza a Resolução nº 3, de 2019, da Rede Nacional de Ouvidorias e os artigos 19 e 20 desta norma.

Art. 10 - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso II, do art. 4º desta norma.

Parágrafo único. As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no caput serão digitalizadas e inseridas no sistema pela Ouvidoria, sem

prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

Art. 11 - As manifestações colhidas verbalmente serão transcritas e inseridas no sistema a que se refere o caput.

§ 1º Na transcrição de manifestações a que se refere o caput, as unidades observarão as seguintes diretrizes:

I - registro completo, fidedigno e integral da manifestação; e

II - desmembramento adequado da demanda, efetuando registros distintos para manifestações com tipologias, assuntos ou órgãos e entidades destinatários distintos.

§ 2º No ato de registro da manifestação, cabe à Ouvidoria informar ao manifestante o número de protocolo e informações para acesso e acompanhamento dos procedimentos relacionados ao tratamento de sua manifestação.

Art. 12 - Na análise preliminar das manifestações, deverão ser coletados elementos necessários para atuação da Ouvidoria, e realizada a adequação, quando cabível, da tipologia e do assunto ou serviço indicado pelo manifestante.

§ 1º Na análise preliminar de denúncias deverá ser avaliada a existência de requisitos mínimos que amparem a sua apuração.

§ 2º A denúncia será considerada habilitada quando existirem os requisitos a que se refere o § 1º.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada pela ouvidoria:

I - quando os fatos relatados forem de competência de órgão não subordinado ao Poder Executivo Municipal; ou

II - excepcionalmente, em circunstâncias necessárias à proteção do denunciante, devidamente justificadas no histórico da manifestação e comunicadas ao manifestante.

Art. 13 - Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 2º O pedido de complementação de informações suspende, por uma única vez, o prazo previsto no § 2º do art. 8º deste Decreto, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 3º A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

Art. 14 - A Ouvidoria pode solicitar informações às áreas do Poder Executivo Municipal responsáveis pela execução de serviços ou por tomada de providências, as quais devem responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma interna que estabeleça prazo inferior.

Art. 15 - A Ouvidoria deverá comunicar-se com os manifestantes em linguagem clara, objetiva e acessível, observando as seguintes orientações:

I - utilização de termos e expressões compreensíveis pelo manifestante, evitando-se expressões em língua estrangeira ou o uso de siglas que não sejam de uso corrente; e

II - estruturação de textos que privilegiem a resposta ao fato relatado na manifestação em primeiro lugar, que deixem informações complementares, explicativas ou institucionais para o final da comunicação.

Art. 16 - Na elaboração de respostas conclusivas às manifestações, a Ouvidoria observará o seguinte conteúdo mínimo:

I - no caso de elogio, informação sobre o seu encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata;

II - no caso de reclamação, informação objetiva acerca da análise do fato apontado;

III - no caso de solicitação, informação sobre a possibilidade, a forma e o meio de atendimento ao que foi solicitado;

IV - no caso de sugestão, manifestação do gestor sobre a possibilidade de sua adoção, com informação sobre o período estimado de tempo necessário à sua implementação, quando couber; e

V - no caso de denúncia, informação sobre o seu encaminhamento às unidades apuratórias e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão competente, ou sobre o seu arquivamento.

Art. 17 - A Ouvidoria deverá oferecer mecanismo de avaliação do atendimento prestado e da resolutividade apresentada pela instituição a cada demanda, após o encaminhamento da resposta conclusiva.

Art. 18 - A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

§ 1º A certificação de identidade de que trata o caput ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

§ 2º Excepcionalmente, a Ouvidoria poderá adotar meios alternativos de certificação de identidade por meio da conferência das informações inseridas em seu cadastro com informações disponíveis em outras fontes constantes de bases públicas.

Art. 19 - A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, § 7º, da Lei nº 13.460 de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13. 608 de 2018, e demais normas que tratam da proteção de dados pessoais.

§ 1º A proteção de que trata o caput estende-se à identidade e aos elementos de identificação do manifestante, os quais compreendem, dentre outros, dados cadastrais, atributos genéticos, atributos biométricos, e dados biográficos.

§ 2º O acesso às informações de que trata o caput será restrito aos agentes públicos legalmente autorizados e com necessidade de conhecê-las, os quais estarão sujeitos à responsabilização por seu uso indevido nos termos do art. 32 da Lei nº 12.527 de 2011.

Art. 20 - A denúncia recebida que contiver requisitos mínimos será considerada habilitada e enviada às unidades de apuração do Poder Executivo Municipal.

§ 1º Considera-se unidade de apuração aquela que detenha competência normativa para a apuração de denúncias.

§ 2º As unidades de apuração do Poder Executivo Municipal encaminharão à Ouvidoria o resultado final, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º Caso a denúncia não contenha os requisitos mínimos para habilitação, deverá ser mantido registro de justificativa para a sua inabilitação e, quando identificado, o denunciante deve receber resposta fundamentada.

Art. 21 - Desde o recebimento da denúncia, a Ouvidoria adotará as medidas necessárias à salvaguarda da identidade do denunciante e à proteção das informações recebidas, nos termos da Lei nº 13.608 de 2018.

§ 1º A proteção à identidade do denunciante se dará pelo prazo de cem anos, por meio da adoção de salvaguardas de acesso aos seus dados,

que deverão estar restritos aos agentes públicos com necessidade de conhecer.

§ 2º A necessidade de conhecer será declarada pelo agente público com competência para executar o processo apuratório, quando for indispensável à análise dos fatos narrados na denúncia.

Art. 22 - Será dado tratamento de denúncia à comunicação de irregularidade, dispensada a produção de resposta conclusiva.

Parágrafo único. A impossibilidade do envio de resposta conclusiva pela falta de identificação do demandante não dispensa a Ouvidoria de registrar o encaminhamento à unidade de apuração e dos seus resultados, além de motivar o seu arquivamento no sistema institucional de tratamento de manifestações.

Art. 23 - Serão tratadas como manifestações de ouvidoria de tipologia 'solicitação' as petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos III, IV, VI e IX do art. 18 e art. 20 da Lei nº 13.709 de 2018.

Parágrafo único. As petições de titulares de dados pessoais que visem a exercer os direitos previstos nos incisos I, II, VII e VIII da Lei nº 13.709, de 2018, observarão os prazos e procedimentos previstos pela Lei nº 12.527 de 2011.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 24 - Na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário, a Ouvidoria assegurará que estejam disponíveis as informações relativas:

I - ao nome do serviço oferecido;

II - aos requisitos, formas, locais e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento e mecanismo de consulta das etapas do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VIII - aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

IX - ao tempo de espera para o atendimento.

Art. 25 - Sem prejuízo da adoção de outras formas de publicidade, a Ouvidoria deverá adotar medidas para manter atualizada a Carta de Serviços no sítio eletrônico do Poder Executivo Municipal;

Art. 26 - A Ouvidoria deverá promover a revisão da Carta de Serviços periodicamente e orientar as áreas responsáveis a proceder as alterações das informações de cada serviço, bem como em caso de descontinuidade ou criação de novo serviço.

CAPÍTULO IV

DA RESOLUÇÃO PACÍFICA DE CONFLITOS

Art. 27 - Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos, observados os seguintes princípios:

I - empatia;

II - imparcialidade;

III - isonomia entre as partes;

IV - autonomia da vontade das partes;

V - busca do consenso;

VI - boa-fé;

VII - proporcionalidade entre meios e fins; e

VIII - respeito à ordem pública e às leis vigentes.

Parágrafo único. As ações relacionadas à resolução pacífica de conflitos serão executadas por agente público devidamente capacitado para a sua realização, por meio de procedimento regulamentado no âmbito do Poder Executivo Municipal.

Art. 28 - A Ouvidoria poderá utilizar meios de resolução pacífica de conflitos, em especial para a solução de controvérsias nas quais seja importante a direta e voluntária ação de ambas as partes divergentes.

Parágrafo único. Os meios de resolução pacífica de conflitos não serão elegíveis quando:

I - as partes no conflito não tenham consentido com o uso da metodologia de resolução pacífica de conflitos;

II - o objeto do conflito seja um direito indisponível;

III - a resolução implicar na transigência sobre:

a) aplicação de ato normativo; ou

b) conduta passível de responsabilização de agente público; e

IV - quando decorrente de denúncia.

Art. 29 - Caberá ao responsável pelo processo de resolução pacífica de conflitos:

I - assegurar às partes igualdade de tratamento;

II - assegurar às partes o acesso às informações necessárias à tomada de decisão livre e informada;

III - zelar pela rápida solução do conflito;

IV - aproximar as partes para que elas negociem diretamente a solução desejada de sua divergência;

V - manter registros de todo o processo de resolução pacífica do conflito, colhendo os compromissos das partes, quando cabível; e

VI - adotar as medidas necessárias à formalização do acordo entre as partes.

Art. 30 - A Ouvidoria poderá propor o uso de meios de resolução pacífica de conflitos de ofício ou a pedido do usuário ou gestor.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 31 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

REGISTRA-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ÁGUA BOA-MT, AOS 24 DE OUTUBRO DE 2022.

MARIANO KOLANKIEWICZ FILHO

Prefeito Municipal

Publicado e dado ciência nesta data.

Secretaria Mun. de Administração e Planejamento de Água Boa-MT, em 24 de outubro de 2022.

SEBASTIÃO ANTONIO LOPES

Secretário Municipal de Administração e Planejamento

SETOR DE ENGENHARIA
EXTRATO CONTRATO N.º 182/2022

PROCESSO: 150/2022

LICITAÇÃO: TOMADA DE PREÇO N.º 010/2022

CONTRATANTE: MUNICÍPIO DE ÁGUA BOA MT.

CONTRATADO: **SOLAR CONSTRUÇÕES E LOCAÇÃO LTDA** / CNPJ n.º 02.519.573/0001-51