



Prefeitura Municipal de Aguaí

PAÇO MUNICIPAL PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS
Av Olinda Silveira Cruz Braga, 215 – C. POSTAL 31 - CEP.: 13.860-000 - AGUAÍ – SP
FONE: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79

DECRETO Nº 4.852, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2022

“REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DE QUE TRATA O §3º DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

JOSÉ ALEXANDRE PEREIRA DE ARAÚJO, Prefeito Municipal de Aguaí, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei, e nos termos da Lei Orgânica do Município (LOM); e Considerando as Leis Municipais nºs 2614/2016, 2878/2018; Decretos Municipais **Nºs 4.809/2022 e 4851/2022**; Lei Federal nº 13460/2017; e legislação correlata:

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto regulamenta a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Direta Municipal e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

§ 1º. O disposto neste Decreto aplica-se aos órgãos da administração direta e prestadores de serviços públicos sob a forma de concessão ou permissão.

§ 2º. Os órgãos da Administração Direta Municipal devem dispor de mecanismos ágeis e eficientes que assegurem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Art. 2º. Para os efeitos deste Decreto, e sem prejuízo das definições previstas no artigo 2º da Lei Federal nº 13.460/2017, consideram-se:

- I – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública diretamente ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;
- II – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, nos termos do inciso I supracitado, com a



Prefeitura Municipal de Aguai

PAÇO MUNICIPAL PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS
Av Olinda Silveira Cruz Braga, 215 – C. POSTAL 31 - CEP.: 13.860-000 - AGUAÍ – SP
FONE: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79

participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito ao cidadão;

III – manifestação dos usuários: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IV – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações dos usuários relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

V – reclamação: demonstração formal de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;

VI – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes;

VII – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

VIII – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos da Administração Direta Municipal;

IX – solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos da Administração Direta Municipal;

X – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XI – linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 3º. A Prefeitura Municipal de Aguai manterá, no seu sítio eletrônico, a Carta de Serviços, quadro geral dos serviços públicos prestados, especificando os responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Parágrafo único. A informação que trata esse artigo deverá ser atualizada anualmente.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º. O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo o agente público, órgão prestador de serviços públicos:

I – agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II – presumir a boa-fé do usuário;



Prefeitura Municipal de Aguai

PAÇO MUNICIPAL PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS

Av Olinda Silveira Cruz Braga, 215 – C. POSTAL 31 - CEP.: 13.860-000 - AGUAÍ – SP

FONE: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79

- III – atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;
- IV – zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V – tratar com igualdade os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI – cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII – definir e observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII – adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX – autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X – manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI – contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII – observar os códigos de ética ou de conduta, assim como procolocos aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII – aplicar soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV – utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV – não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI – permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII – facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVIII – propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso x do *caput* do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XIX – proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, bem como da Lei Federal nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
- XX – expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XXI – fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.



Prefeitura Municipal de Aguai

PAÇO MUNICIPAL PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS
Av Olinda Silveira Cruz Braga, 215 – C. POSTAL 31 - CEP.: 13.860-000 - AGUAÍ – SP
FONE: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79

Art. 5º. São deveres do usuário:

- I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II – fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III – colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV – preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

CAPÍTULO III CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 6º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário apresentará, com clareza, em relação aos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I – os serviços efetivamente oferecidos;
- II – os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III – as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV – a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V – a forma de prestação do serviço;
- VI – os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII – as prioridades de atendimento;
- VIII – a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX – os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X – os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI – os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º. A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou, no mínimo, anualmente.

§ 3º. A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

§ 4º. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no Portal da Prefeitura de Aguai, administrado pela Gerência Municipal de Tecnologia da Informação, com suporte da Assessoria de Comunicação.



Prefeitura Municipal de Aguai

PAÇO MUNICIPAL PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS
Av Olinda Silveira Cruz Braga, 215 – C. POSTAL 31 - CEP.: 13.860-000 - AGUAÍ – SP
FONE: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 7º. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Direta Municipal acerca da prestação de serviços.

Art. 8º. A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral do Município e conterà a identificação do requerente.

§ 1º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante à Ouvidoria Geral do Município.

§ 2º. A Ouvidoria poderá solicitar outras informações de identificação do requerente, considerando o teor da manifestação ou determinações legais, porém sem exigências que inviabilizem o registro.

§ 3º. A manifestação será realizada, preferencialmente, em meio eletrônico.

§ 4º. Em caso de recebimento por carta ou verbalmente pelo usuário, seja por atendimento presencial ou por telefone, a manifestação deverá ser registrada em sistema informatizado.

§ 5º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como da Lei Federal nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º. Os órgãos da Administração Direta Municipal deverão proceder ao monitoramento e controle de qualidade de cada serviço prestado, objetivando:

- I – detectar necessidades da sociedade e do usuário de serviços públicos;
- II – aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos;
- III – simplificar processos e procedimentos administrativos;
- IV – envolver a sociedade no processo de tomada de decisões e acompanhamento das políticas públicas, observando o princípio da transparência;
- V – detectar e corrigir problemas, desvios, irregularidades e ineficiências;
- VI – avaliar o cumprimento dos compromissos firmados nas Cartas de Serviços e os prazos definidos para a prestação dos serviços;



Prefeitura Municipal de Aguai

PAÇO MUNICIPAL PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS
Av Olinda Silveira Cruz Braga, 215 – C. POSTAL 31 - CEP.: 13.860-000 - AGUAÍ – SP
FONE: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79

VII – disponibilizar de maneira clara e objetiva informações dos serviços no Portal Eletrônico da Prefeitura.

Art. 10. Visando à realização dos seus objetivos, a avaliação dos serviços públicos, será realizada por meio de pesquisa de satisfação, observando os seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário.

Parágrafo único. As pesquisas de satisfação serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluindo caixas de sugestão, centrais telefônicas de atendimento e abordagem direta por pesquisadores, desde que passível de comprovação.

Art. 11. A Ouvidoria Geral do Município deverá publicar integralmente o relatório da avaliação e os dados sobre o respectivo atendimento por serviço público, anualmente.

Parágrafo único. O resultado servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, mediante a elaboração e divulgação de plano de ações, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos, dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, na formulação de indicadores municipais e estabelecimento de metas.

CAPÍTULO VI

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 12. A Ouvidoria Geral do Município, assim como Ouvidorias específicas de órgãos prestadores de serviços da administração pública direta, existentes conforme legislação correlata (conforme Decreto Municipal nº 4851/2022, acerca de Ouvidoria do SUS), deve 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 deste Decreto 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. São vedadas às ouvidorias da Administração Direta Municipal impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.



Prefeitura Municipal de Aguai

PAÇO MUNICIPAL PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS

Av Olinda Silveira Cruz Braga, 215 – C. POSTAL 31 - CEP.: 13.860-000 - AGUAÍ – SP

FONE: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79

Art. 13. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, utilizado pela Ouvidoria Geral do Município e por demais Ouvidorias existentes.

§ 1º. A Ouvidoria Geral do Município assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível em seu Portal na rede mundial de computadores.

§ 2º. Sempre que recebida em meio físico, os órgãos deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *caput*.

§ 3º. A Ouvidoria da Administração Direta Municipal que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverá orientar o usuário para o órgão competente, respeitando os prazos estabelecidos.

Art. 14. A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 20 (vinte) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la aos órgãos ou departamentos da Administração Direta Municipal responsáveis para providências.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações no prazo de até 20 (vinte) dias a contar do recebimento da manifestação.

§ 3º. O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

§ 4º. O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 5º. A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 20 (vinte) dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 6º. A Ouvidoria poderá solicitar informações aos órgãos e departamentos responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados da data de recebimento da manifestação do usuário, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

§ 7º. O atraso injustificado e/ou a ausência de resposta para a Ouvidoria, por parte das áreas responsáveis pela tomada de providências, bem



Prefeitura Municipal de Aguai

PAÇO MUNICIPAL PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS
Av Olinda Silveira Cruz Braga, 215 – C. POSTAL 31 - CEP.: 13.860-000 - AGUAÍ – SP
FONE: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79

como da ouvidoria para o cidadão ou entidade demandante, constituem-se em ilícitos, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011, sujeitando-se o agente público à devida responsabilização, através de instauração de procedimento disciplinar, com direito ao contraditório e ampla defesa.

§ 8º. Todo ato administrativo de arquivamento de manifestação deverá ser escrito e motivado.

Art. 15. As denúncias e manifestações anônimas poderão ser recebidas pela Ouvidoria, dando-lhes encaminhamento, desde que haja elementos indiciários mínimos que permitam o início da apuração dos fatos pelo órgão da Administração Direta Municipal competente.

§ 1º. A resposta conclusiva da denúncia conterà informação sobre seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º. A denúncia poderá ser arquivada quando estiver dirigida a órgão não pertencente à Administração Municipal ou não contenha elementos indiciários mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 16. Os responsáveis por ações de ouvidoria poderão, com apoio do Controle Interno Municipal, receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º. As informações referidas no *caput* deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, não acarretam no dever de encaminhamento de resposta conclusiva ao usuário.

§ 2º. As denúncias recebidas pela Ouvidoria que constituam comunicações de irregularidade deverão ser enviadas ao órgão competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 17. Será assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Parágrafo único. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão de apuração, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros, sujeito a penalidades previstas na Lei Federal nº 12.527/2011.



Prefeitura Municipal de Aguai

PAÇO MUNICIPAL PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS
Av Olinda Silveira Cruz Braga, 215 – C. POSTAL 31 - CEP.: 13.860-000 - AGUAÍ – SP
FONE: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79

CAPÍTULO VII DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. Fica instituído o Conselho Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, órgão consultivo, com as seguintes atribuições:

- I – acompanhar a prestação dos serviços;
- II – participar da avaliação dos serviços prestados;
- III – propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV – contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V – acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
- VI – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;
- VII – demais atribuições afins.

Art. 19. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I - 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 3 (quatro) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:
 - a) 1 (um) da Secretaria de Governo da Prefeitura Municipal – Gabinete do Prefeito Municipal;
 - b) 1 (um) da Controladoria-Geral do Município;
 - c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Administração.

Parágrafo único. A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no Diário Oficial do Município contendo:

- I - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições;
- II - a fixação de prazo para o envio das inscrições;
- III – a informação de que o representante dos usuários deve residir no município de Aguai e não pode ser agente público, funcionário, servidor ou empregado público na administração pública municipal ou membro de outro conselho municipal.

Art. 20. O Prefeito designará os membros do colegiado, mediante Decreto Municipal, cujo mandato será de 2 (dois) anos.



Prefeitura Municipal de Aguai

PAÇO MUNICIPAL PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS
Av Olinda Silveira Cruz Braga, 215 – C. POSTAL 31 - CEP.: 13.860-000 - AGUAÍ – SP
FONE: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79

Art. 21. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 22. Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes de outros órgãos públicos, assim como da Ordem dos Advogados do Brasil, e demais órgãos de classe e sociedade civil organizada que o Colegiado julgar pertinente.

Art. 23. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado com relação a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

Art. 24. As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 25. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação

Paço Municipal Presidente Getúlio Vargas, 21 de Novembro de 2022, 133º Ano de Fundação e 77º de Emancipação Política do Município.

JOSÉ ALEXANDRE PEREIRA DE ARAÚJO
PREFEITO MUNICIPAL

Publicada e registrada na Secretaria da Prefeitura Municipal de Aguai, aos Vinte e Um Dias do Mês de Novembro do Ano Dois Mil e Vinte e Dois.

CLEBER AUGUSTO DE MELO MARTINS
CHEFE DE GABINETE