



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

DECRETO Nº 8.201, DE 27 DE NOVEMBRO DE 2023.

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 públicos da administração pública, e dá outras providências.

FERNANDO OCTAVIANI, Prefeito do Município de Agudos Estado de São Paulo, no uso de minhas atribuições legais, contidas no artigo 100, inciso I, alínea a, regulamenta no âmbito do município de Agudos/SP a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta em âmbito municipal 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 pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto considera-se:

- I** - serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;
- II** - solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público;
- III** - manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber:
 - a)** reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
 - b)** denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
 - c)** elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

d) sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

IV - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações 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 - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; e

VI - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

TÍTULO II DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 3º Fica instituída, no âmbito do Município de Agudos, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 4º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

- IV** - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V** - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI** - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII** - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII** - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX** - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X** - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI** - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII** - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII** - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV** - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XV** - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º São direitos básicos do usuário:

- I** - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II** - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III** - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do **caput** do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei Municipal nº 5.626, de 02 de agosto de 2022;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 6º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

CAPÍTULO II DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviço ao Usuário deverá apresentar as seguintes informações:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 2º A Carta de Serviço ao Usuário deverá, ainda, detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º A Carta de Serviço ao Usuário será objeto de utilização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site institucional da Prefeitura Municipal de Agudos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

§ 4º A Carta de Serviço ao Usuário é de responsabilidade Geral da Prefeitura, ficando a cargo de cada Secretaria sua atualização anual, a ser encaminhada assim que solicitada pelos setores de Controle Interno ou Tecnologia da Informação, até novembro de cada exercício, para posterior disponibilização compilada no site aos usuários.

Seção II

Da Solicitação de Serviços Públicos

Art. 8º. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

- I - portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Agudos, disponível em www.agudos.sp.gov.br;
- II – plataforma “Agudos Sem Papel”, disponível através do link: (<https://agudos.1doc.com.br/b.php?pg=o/wp>)
- III - pessoalmente, no setor de Protocolo Geral, situado na Rua Setembro, nº 188, Centro;
- IV – pessoalmente, nos setores das Secretarias Municipais.

Seção III

Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos

Art. 9º. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços.

Art. 10. As manifestações deverão ser dirigidas à Ouvidoria Municipal, através da Plataforma “Agudos Sem Papel”, disponível através do link: (<https://agudos.1doc.com.br/b.php?pg=wp/wp&itd=6>) ou ainda, presencialmente no endereço: Avenida Sargente Ândiras, nº 200 – Centro – Agudos/SP.

Art. 11. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou dos serviços públicos, que se manifestará sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 12. Em caso de manifestações elogiosas será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como ao seu superior imediato.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterà informação sobre o encaminhamento e cientificação do agente público ou do responsável pela prestação do serviço público e seu superior imediato.

Seção IV Da Avaliação dos Serviços

Art. 13. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços sob os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações e requerimentos de usuários; e
- V - medidas adotadas pela Administração Pública Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada uma vez ao ano, no mínimo, mediante pesquisa de satisfação, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º Os resultados estatísticos serão disponibilizados no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Agudos.

§ 3º Os dados obtidos serão utilizados como subsídio relevante para identificar lacunas e deficiências, bem como, reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos municipais.

Art. 14. A Ouvidoria do Município elaborará, anualmente, Relatório de Gestão, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

CAPÍTULO III DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIO DE SERVIÇO PÚBLICO

Art. 15. Com base no capítulo V da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, fica criado o Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público, vinculado à Secretaria de Desenvolvimento Social e Econômico, como órgão colegiado de caráter consultivo, com a



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

finalidade de zelar pela participação, proteção, e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos municipais, com as seguintes atribuições:

- I** - acompanhar, participar da avaliação e propor melhorias sobre a prestação dos serviços públicos municipais, executados direta ou indiretamente;
- II** - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- III** - manifestar-se quanto as consultas que lhe foram submetidas;
- IV** - participar da elaboração do seu regimento interno a ser aprovado mediante resolução;
- V** - promover a articulação dos órgãos e entidades de defesa do consumidor com órgãos da Administração Pública Municipal, em ação coordenada pela Ouvidoria Municipal;
- VI** - prestar aos usuários dos serviços públicos municipais orientação sobre seus direitos utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva

Seção V

Da composição do Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público

Art. 16. O Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público será composto por 10 membros Conselheiros e respectivos suplentes, com sua formação composta por representantes:

- I** - 05 (cinco) representantes dos Usuários de Serviços Públicos Municipais
- II** - 05 (cinco) representantes da Administração Pública Municipal, indicados pelos titulares das pastas, sendo:
 - a)** 01 (um) representante da Ouvidoria do município;
 - b)** 01 (um) representante da Secretaria de Desenvolvimento Social e Economico;
 - c)** 01 (um) representante da Secretaria de Educação e Cultura;
 - d)** 01 (um) representante da Secretaria de Saúde;



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

e) 01 (um) representante da Secretaria de Vias Públicas.

§ 1º A nomeação dos representantes dos usuários prevista no inciso I será precedida de Chamamento Público para a manifestação de interesse conduzida pela Secretária Executiva dos Conselhos de Agudos, que publicará o edital na Imprensa Oficial do Município com antecedência mínima de 30 (trinta) dias.

§ 2º Os representantes da Administração Pública serão indicados por via de ofício expedido pela Secretário da pasta e endereçado para a Secretária Executiva dos Conselhos.

§ 3º A cada conselheiro titular corresponderá um suplente, que substituirá seu titular em eventuais afastamentos, impedimentos ou nos casos previstos no Regimento Interno, e que apenas nesta situação terão direito a voto.

§ 4º Cada conselheiro terá mandato de dois anos, podendo ser reconduzidos por igual período.

§ 5º Os integrantes do Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público serão nomeados pelo Chefe do Poder Executivo por meio de Decreto.

§ 6º Não haverá remuneração pelo exercício da função de conselheiro, considerado serviço relevante.

§ 7º As reuniões ordinárias do Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público ocorrerão a cada 60 (sessenta) dias, podendo ser presencial ou virtual se todos os membros tiverem acesso a meios eletrônicos.

§ 8º As deliberações do Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público serão registradas em atas e tomadas por deliberação da maioria simples.

Art. 17. O Conselho Municipal de usuários de Serviço Público será formado por:

I – Comissão Executiva;

II - Pleno.

§ 1º A Comissão Executiva será formada pelo Presidente, Vice-Presidente, Secretário Geral e Secretário Adjunto;

§ 2º O Pleno será formado pelos 10 (dez) conselheiros titulares do Conselho Municipal de Usuários de Serviço Público.

§ 3º O detalhamento da organização do Conselho Municipal de usuários de Serviço Público será objeto do respectivo Regimento Interno, elaborado pelos conselheiros e homologado por resolução.



PREFEITURA MUNICIPAL DE AGUDOS

Art. 18. Caberá ao Poder Executivo Municipal proporcionar ao Conselho Municipal de usuários de Serviço Público todas as condições administrativas, operacionais de recursos humanos e financeiros que permitam o permanente funcionamento do órgão, estando especificamente vinculado para este fim à Secretaria do Desenvolvimento Social e Econômico.

Art. 19. O poder Executivo Municipal terá 180 (cento e oitenta) dias para providenciar a instalação e posse do Conselho Municipal de usuários de Serviço Público, após a publicação deste Decreto.

TÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos será revisada sempre que verificada a necessidade de adequação relacionada aos padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, conforme Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 21. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Agudos, 27 de novembro de 2023.

FERNANDO OCTAVIANI
Prefeito Municipal

Publicado em: **28 de novembro de 2023.**

Páginas: **04 a 13** do **Diário Oficial Eletrônico de Agudos – Ed. nº 1370.**