



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO – CNPJ 48.664.296/0001-71

## **DECRETO MUNICIPAL Nº 558, DE 18 DE MARÇO 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 PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**SILVIO MARTINS**, Prefeito do Município de Pradópolis, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IX do artigo 71 da Lei Orgânica Municipal e com fundamento na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

### **DECRETA:**

#### **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

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

IV - ouvidoria: instância de participação e controle social



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO – CNPJ 48.664.296/0001-71

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 Pradópolis, 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;

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;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO – CNPJ 48.664.296/0001-71

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 de registros ou bancos de dados, observado o disposto na LEI Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

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;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO – CNPJ 48.664.296/0001-71

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.

## CAPÍTULO II

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

#### Seção I

##### Do Guia de Serviços (Carta de Serviços ao Usuário)

**Art. 7º.** Guia de Serviços, disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Pradópolis, corresponde à Carta de Serviços ao Usuário de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 8º.** O Guia de Serviços 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.** O Guia de Serviços 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



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO – CNPJ 48.664.296/0001-71

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 2º. O Guia de Serviços 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. O Guia de Serviços utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

**Art. 9º.** A atualização das informações constantes do Guia de Serviços deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou, no mínimo, semestralmente.

**Parágrafo único.** É responsabilidade de cada Diretor de Departamento da unidade executora do serviço garantir a atualização de que trata o caput deste artigo, mediante a indicação de um responsável e suplente para centralizar a gestão do Guia de Serviços de sua unidade, incluindo o cadastro, atualização permanente das informações, homologação e publicação no sistema disponível;

## Seção II

### Da Solicitação de Serviços Públicos

**Art. 10.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

I - portal institucional;

II – pessoalmente através de protocolo no Paço Municipal;

III - por meio do Serviço de Teleatendimento – 16-3981-9900.

## Seção III

### Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO – CNPJ 48.664.296/0001-71

**Art. 11.** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços através da Ouvidoria Municipal.

**Art. 12.** As manifestações deverão conter:

I - identificação do usuário interessado e o endereço eletrônico (e-mail) para recebimento de comunicações, exceto nos casos de anonimato;

II - informações sobre os fatos;

III - indicação das provas de que tenha conhecimento;

IV - pedido ou resultado esperado; e

V - quando cabível, a identificação do órgão ou unidade a que se refira.

**§ 1º.** Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

**§ 2º.** A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

**§ 3º.** Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

**§ 4º.** Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

**Art. 13.** A reclamação somente deverá ser encaminhada à Ouvidoria do Município quando relativa ao não atendimento ou atendimento insatisfatório de serviços previamente solicitados.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

## Seção IV

### Da Avaliação dos Serviços

**Art. 14.** 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;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO – CNPJ 48.664.296/0001-71

e IV - quantidade de manifestações e requerimentos de usuários;

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 Pradópolis.

**§ 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. 15.** 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.

**§ 1º.** O Relatório de Gestão referido no caput deste artigo indicará, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - as alegações, de forma sucinta, das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela Administração Pública Municipal quanto às soluções propostas ou apresentadas.

**§ 2º.** O Relatório de Gestão será disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Pradópolis.

## TÍTULO III

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 16.** Administração Pública Municipal Indireta poderá adotar o disposto neste DECRETO quanto à disponibilização de Guia de Serviços e regulamentação de procedimentos administrativos relativos à análise de manifestações e ao atendimento de usuários de seus serviços.

**Art. 17.** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Pradópolis, em 18 de março de 2022.

**SILVIO MARTINS**  
Prefeito Municipal de Pradópolis



# PREFEITURA MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS

ESTADO DE SÃO PAULO – CNPJ 48.664.296/0001-71

---

Registrado em livro próprio e publicado no Diário Oficial Eletrônico do Município, nos termos do artigo 88 da Lei Orgânica do Município.

**BRUNO LOUZADA FRANCO**  
Assessor de Gabinete