



Prefeitura Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

DECRETO Nº 16.044, DE 28 DE MARÇO DE 2025

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre o regime de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, no âmbito da Prefeitura Municipal de Taubaté, e dá outras providências.

SÉRGIO LUIZ VICTOR JÚNIOR, PREFEITO MUNICIPAL DE TAUBATÉ, no uso de suas atribuições legais, conforme artigo 58, §1º, I, 'a', da Lei Orgânica do Município,

DECRETA:

Art. 1º Fica regulamentado, no âmbito da Prefeitura Municipal de Taubaté, o procedimento para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da Prefeitura Municipal de Taubaté.

§2º A Prefeitura Municipal de Taubaté assegurará aos usuários de seus serviços públicos a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa de seus direitos.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Para fins deste Decreto consideram-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, o serviço público;

II - serviço público, atividade administrativa de prestação direta ou indireta de bens e serviços à população, exercida por órgão da Prefeitura;



Prefeitura Municipal de Taubaté *Estado de São Paulo*

III - administração Pública Municipal: órgão do Poder Executivo integrante da Administração Pública;

IV - agente Público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VI - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às manifestações dos cidadãos, inclusive às de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

VII - decisão Administrativa Final: ato administrativo por meio do qual a Administração Pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

VIII - carta de Serviço ao Usuário: é um documento elaborado pela Administração municipal que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados direta ou indiretamente por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Art. 3º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, observando-se os princípios constitucionais.

Art. 4º O atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração municipal tem os seguintes objetivos:

- I - a satisfação dos usuários em suas demandas;
- II - o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;
- III - o comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;
- IV - a identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;
- V - acesso aos serviços públicos.

CAPÍTULO II **DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**



Prefeitura Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Art. 5º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

- I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II - presumir a boa-fé do usuário;
- III - atender por ordem de chegada, ressalvados os 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 - 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 - 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 aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a 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.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;



Prefeitura Municipal de Taubaté *Estado de São Paulo*

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 no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

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

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

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.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

Art. 7º 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.

CAPÍTULO III **DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E** **DO QUADRO GERAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS**

Art. 8º A Administração Pública Municipal, deverá elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados direta e



Prefeitura Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

indiretamente por ela, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

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

§2º Além das informações descritas no §1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá 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;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização anual e de permanente divulgação mediante publicação no sítio virtual da Prefeitura de Taubaté.

§4º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pela Secretaria responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante a sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§5º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 9º Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios virtuais na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com link para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.



Prefeitura Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

CAPÍTULO IV

DA MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 10. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 11. Para fins do disposto neste Decreto consideram-se manifestações:

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia: ato que indica a prática de indícios de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes;

III - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;

V - solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

Art. 13. As manifestações serão dirigidas à Ouvidoria Geral do Município e à Ouvidoria de Saúde.

CAPÍTULO V

DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO



Prefeitura Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

Art. 14. A Ouvidoria Geral do Município será o canal de comunicação direta entre o Usuário e a Administração Municipal, recebendo solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Parágrafo único. A Ouvidoria Municipal é composta pela Ouvidoria Geral do Município e pela Ouvidoria da Saúde.

Art. 15. A Ouvidoria Geral do Município receberá as manifestações dos usuários por meio de links e formulários existentes no sítio virtual da Prefeitura Municipal de Taubaté, e-mail, telefone ou, ainda, verbalmente de forma presencial.

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

§2º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§3º A Ouvidoria Geral do Município deverá colocar à disposição dos usuários formulários simplificados e de fácil compreensão para apresentação das manifestações previstas no caput, facultada ao usuário sua utilização.

Art. 16. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I -receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II -elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 17. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 16 deverá indicar, ao menos:

I -o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II -os motivos das manifestações;

III -a análise dos pontos recorrentes;

IV -as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será encaminhado ao Prefeito e disponibilizado integralmente na internet.



Prefeitura Municipal de Taubaté

Estado de São Paulo

CAPÍTULO VI

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, 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;
- VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 19. O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Taubaté é órgão de assessoramento do Prefeito e vinculado à Secretaria de Gabinete, será constituído por 5 (cinco) membros titulares, com seus respectivos suplentes, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, distribuídos da seguinte forma:

- I - 3 (dois) representantes da Administração Municipal e suplentes;
- II – 2 (dois) representantes da sociedade civil e suplentes.

§1º A inscrição dos interessados será realizada por meio de link a ser disponibilizado no sítio virtual oficial da Prefeitura Municipal de Taubaté, contendo todas as informações pertinentes ao procedimento a ser seguido, observando-se as disposições legais aplicáveis.

§2º Caso o número de interessados exceda o necessário para a composição do Conselho de Usuários, a seleção será realizada por sorteio.

Art. 20. Os membros do Conselho de Usuário terão mandato de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução.

§1º A Presidência do Conselho de Usuários de Serviços Públicos caberá a um representante da Administração Pública, indicado pelo Chefe do Executivo Municipal.



Prefeitura Municipal de Taubaté *Estado de São Paulo*

Art. 21. Pela atividade exercida no Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, os seus membros, titulares ou suplentes, não receberão qualquer tipo de pagamento, remuneração, vantagens ou benefícios.

Art. 22. Não havendo interessados inscritos, poderá o poder executivo convidar qualquer membro representante da sociedade civil.

Art. 23. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos reunir-se-á mediante convocação:

I – pelo Prefeito do Município de Taubaté;

II - pelo seu Presidente;

III – por maioria de seus membros.

Art. 24. Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação da entidade ou autoridade responsável por sua indicação.

CAPÍTULO VIII **DISPOSIÇÕES FINAIS**

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

Prefeitura Municipal de Taubaté, 28 de março de 2025, 386º da fundação do Povoado e 380º da elevação de Taubaté à categoria de Vila.

SÉRGIO LUIZ VICTOR JÚNIOR
Prefeito Municipal

Publicado na Secretaria de Governo e Relações Institucionais, 28 de março de 2025.

ANTONIO CARLOS OZÓRIO NUNES
Secretário de Governo e Relações Institucionais

HUGO DE OLIVEIRA VIEIRA BASILI
Diretor de Assuntos Legislativos



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 5A9D-2D76-CD12-EED7

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:



HUGO DE OLIVEIRA VIEIRA BASILI (CPF 331.XXX.XXX-63) em 28/03/2025 11:48:42 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



SÉRGIO LUIZ VICTOR JUNIOR (CPF 372.XXX.XXX-76) em 28/03/2025 12:09:38 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)



ANTONIO CARLOS OZÓRIO NUNES (CPF 050.XXX.XXX-62) em 28/03/2025 15:25:31 GMT-03:00

Papel: Parte

Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://taubate.1doc.com.br/verificacao/5A9D-2D76-CD12-EED7>