



# Prefeitura Municipal de Taubaté

## Estado de São Paulo

### **DECRETO N° 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,

#### **D E C R E T A:**

**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 municípios;

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 conterá 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 sitio 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>