



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

**DECRETO nº 5.977, DE 06 DE MAIO DE 2021.**

**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 da Administração Pública Municipal, no âmbito da Cidade de Pindamonhangaba, e dá outras providências.**

**Dr. Isael Domingues, Prefeito do Município de Pindamonhangaba, no uso de suas atribuições legais,**

**DECRETA:**

**Art. 1º** Fica regulamentado, no âmbito do Município de Pindamonhangaba, o procedimento para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela Administração Pública, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta e as autarquias.

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos.

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 2º** Para os 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 ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública;

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

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 receber e dar sequência às manifestações dos cidadãos, inclusive às de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

VII - canais de Atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer manifestações e obter informações e serviços públicos;

VIII - 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;

IX - carta de Serviço ao Usuário: é um documento elaborado pela Administração municipal que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados direto 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**

**Art. 5º** O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos observarem 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, vedada 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;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

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;

II - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso XIV do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e no Decreto Municipal nº 5.099, de 19 de agosto de 2014;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e no Decreto Municipal nº 5.917, de 22 de dezembro de 2020;

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 no site da Prefeitura de Pindamonhangaba, 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) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;

f) documentos necessários e/ou cópia das Instruções Normativas emitidas pelos Órgãos competentes, para formalização de requerimentos ao Município.

**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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

**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 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 semestral e de permanente divulgação mediante publicação no site da Prefeitura de Pindamonhangaba.

§ 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 eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com link para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

**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:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

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 Municipal do Município.

**CAPÍTULO V**  
**DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO MUNICÍPIO**

**Art. 14.** A Ouvidoria Municipal 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 do Município é composta pelo Departamento de Ouvidoria Municipal e Ouvidoria Municipal da Guarda Civil Metropolitana.

**Art. 15.** A Ouvidoria Municipal do Município receberá as manifestações dos usuários através de aplicativos específicos, site eletrônico, e-mail, telefone, correspondência, links e formulários existentes no site da Prefeitura Municipal de Pindamonhangaba ou ainda, verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

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

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

§ 3º A Ouvidoria Municipal 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;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

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. 17 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:

- I - encaminhado ao Prefeito;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

**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 Municipal do Município;
- VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

**Art. 19.** A composição do conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

**Art. 20.** O Conselho terá composição paritária de 10 (dez) membros titulares com seus respectivos suplentes, que serão devidamente nomeados e empossados por ato do Prefeito, observado a seguinte representação:

- a) 01 (um) representante do Poder Executivo;
- b) 01 (um) representante do Poder Legislativo;
- e) 03 (um) representantes dos servidores públicos municipais;
- f) 05 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos escolhidos por meio de processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado, preferencialmente usuários dos serviços públicos de saúde, educação, assistência social e serviços urbanos.

§ 1º Caso haja abstenção na indicação de representantes ou diante da incidência de qualquer outro motivo que enseje vacância na composição do colegiado, o Conselho deverá suprir a respectiva vaga por meio de resolução aprovada pela maioria absoluta dos seus



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

membros, observada tanto quanto possível a equivalência ou compatibilidade entre o segmento substituto e o substituído, bem como o critério de paridade.

§ 2º Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados em até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

§ 3º O mandato dos membros do Conselho será de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente por apenas uma vez.

§4º A atuação dos membros do Conselho:

I - não será remunerada;

II - é considerada atividade de relevante interesse público e social; e

III - assegura isenção da obrigatoriedade de testemunhar sobre informações recebidas ou prestadas em razão do exercício de suas atividades de conselheiro e sobre as pessoas que lhes confiarem ou deles receberem informações.

§ 5º Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação da entidade ou autoridade responsável por sua indicação.

§ 6º As decisões do Conselho serão consubstanciadas em resoluções.

§ 7º As resoluções do Conselho, bem como os temas tratados em plenário, reuniões de diretoria e comissões deverão ser registrados em ata.

§ 8º O suplente substituirá o titular do Conselho nos casos de afastamentos temporários ou eventuais deste, e assumirá sua vaga nas hipóteses de afastamento definitivo.

§ 9º O Conselho terá um Presidente, um Vice-Presidente, um 1º (primeiro) Secretário e um 2º (segundo) Secretário que serão eleitos pelos conselheiros, cujos mandatos coincidirão com o mandato do colegiado, sem prejuízo de outros cargos que julgarem convenientes, sendo que enquanto não eleito o Presidente exercerá a função o conselheiro com mais idade.

§ 10. O mandato do conselheiro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 3 (três) reuniões consecutivas ou 5 (cinco) intercaladas no período de 12 (doze) meses, ficará extinto.

§ 11. O prazo para justificar, por escrito, a ausência é de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da reunião em que se verificou o fato.

§ 12. O órgão de deliberação máxima do Conselho é o Plenário, observadas as seguintes regras:

I - as sessões plenárias serão públicas, salvo deliberação em contrário da maioria absoluta dos conselheiros, e ocorrerão ordinariamente a cada 30 (trinta) dias e extraordinariamente quando convocadas por seu Presidente ou por requerimento da maioria de seus membros;

II - as sessões plenárias serão realizadas com a presença da maioria absoluta dos membros do conselho que deliberará através da maioria dos votos dos presentes;

III - cada conselheiro terá direito a um único voto na sessão plenária à exceção do Presidente que somente votará em caso de empate; e

IV - poderão tomar parte nas reuniões, com direito a voz e não a voto, pessoas cuja audiência seja considerada útil para fornecer esclarecimentos ou informações, devidamente convidadas pelo Presidente do Conselho ou por qualquer de seus membros.

§ 13. Ao Conselho é facultado formar comissões provisórias ou permanentes, grupos de trabalhos, comitês, câmaras temáticas e afins, especialmente para apresentar e/ou propor medidas que contribuam para concretização de suas atribuições, observadas as regras estabelecidas neste artigo.

§ 14. O Conselho elaborará seu Regimento Interno e sua aprovação será formalizada em resolução, no prazo de 90 (noventa) dias, contado do seu pleno e efetivo funcionamento, sendo que, posteriormente, tal ato deverá ser homologado, por meio de decreto, expedido pelo Prefeito.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**

**CAPÍTULO VII**  
**DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO**

**Art. 21.** Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este decreto deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos, sem prejuízo da avaliação do desempenho do servidor:

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

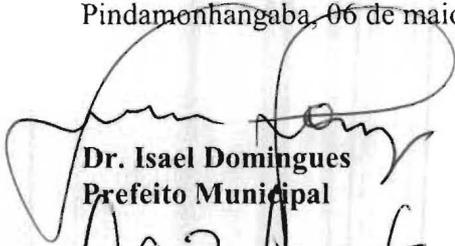
Parágrafo único. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

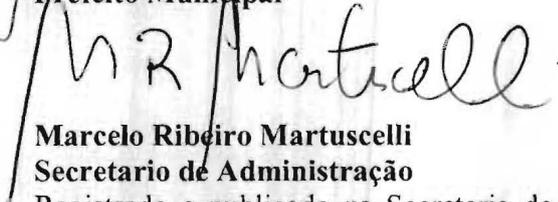
**CAPÍTULO VIII**  
**DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 22.** Cabe a Ouvidoria Municipal do Município o cumprimento do disposto neste Decreto e adotar providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquico, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

**Art. 23.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

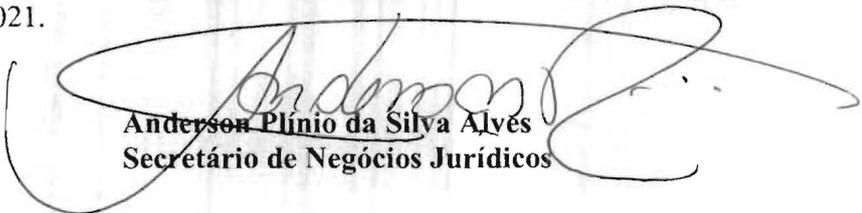
Pindamonhangaba, 06 de maio de 2021.

  
**Dr. Isael Domingues**  
**Prefeito Municipal**

  
**Marcelo Ribeiro Martuscelli**  
**Secretario de Administração**

Registrado e publicado na Secretaria de Negócios Jurídicos em 06 de maio de

2021.

  
**Anderson Plínio da Silva Alves**  
**Secretário de Negócios Jurídicos**