

**DECRETO MUNICIPAL Nº 005/2019**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ITAPISSUMA – ESTADO DE PERNAMBUCO**, no uso das atribuições institucionais que lhe são conferidas em função do cargo, arrimado no preceituado na Lei Orgânica do Município e tendo em vista o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

CONSIDERANDO a promulgação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública;

CONSIDERANDO ainda que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações ao encargo do Poder Público Municipal, cabendo a este sua regulamentação e aplicação no âmbito do Poder Público Municipal;

CONSIDERANDO por fim o interesse público, objeto maior da Administração Pública municipal, cujo titular, que é o cidadão, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supra citada,

**DECRETA:**

**Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui a Carta de Serviços ao Usuário e o Sistema de Medição por Indicadores dos Serviços Públicos Municipais.**

## CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Artigo 1º – Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dispõe sobre a organização dos serviços públicos e atendimento aos usuários, sem prejuízo de legislação específica que rege cada serviço público e das competências de cada órgão e entidade. Dispondo também sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito do Município de Itapissuma.

§1º – Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município de Itapissuma e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2º – Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Artigo. 2º – Para os fins deste decreto, considera-se:

I – **usuário**: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público no âmbito municipal;

II – **manifestações**: reclamações, denúncias, sugestões, elogios 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;

III – **serviços digitais**: serviços cuja interação com o usuário ocorre exclusivamente em plataformas digitais acessíveis pela internet e que permitem a solicitação do serviço, o envio e a obtenção de informações e documentos e acompanhamento da execução em ambiente seguro e monitorado;



- IV – **autoatendimento**: serviço público disponibilizado em sistema digital e automatizado que pode ser utilizado pelo próprio cidadão, sem auxílio interpessoal do órgão ou da entidade ofertante do serviço;
- V – **canais integrados de atendimento**: canais presenciais, telefônicos ou plataformas eletrônicas que integram serviços dos órgãos e entidades sob uma operação centralizada e permite obtenção de informações, apresentação de demandas e acompanhamento de sua execução pelos usuários dos serviços públicos.
- VI – **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;
- VII – **reclamação**: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;
- VIII – **denúncia**: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IX – **elogio**: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- X – **sugestão**: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- XI – **solicitação**: requerimento de adoção de providência por parte da Administração, pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados;
- XII – **identificação**: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- XIII – **decisão administrativa final**: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;
- XIV – **serviços públicos**: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante

concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.

XV – **política pública**: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

XVI - **agente público**: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

## **CAPÍTULO II DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E SUA DISPONIBILIZAÇÃO**

Artigo 3º – Os serviços públicos e o atendimento aos usuários serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Parágrafo Único – Deverão ser observadas por cada órgão e entidade as seguintes diretrizes na estruturação e gestão dos serviços públicos:

I – orientação do serviço a partir da ótica do usuário e do interesse público;

II – planejamento do serviço quanto ao público alvo, aos requisitos, à estrutura de atendimento e suporte, aos canais de atendimento, ao fluxo processual e à comunicação interna e externa tempestiva;

III – compartilhamento de recursos e informações entre os órgãos e entidades para a oferta do serviço;

IV – racionalização, simplificação e padronização dos procedimentos relativos aos serviços públicos;

V – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;



VI – publicidade dos requisitos de acesso e exigências para obtenção do serviço, com observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VII – monitoramento, avaliação e melhoria contínua da qualidade no processo de atendimento e da efetivação do serviço, compreendendo todas as suas fases, da captação da demanda até a sua conclusão;

VIII – acesso ao serviço, bem como o acompanhamento de sua execução e avaliação, preferencialmente, em meio eletrônico quando aplicável;

IX – segurança e privacidade dos dados, nos termos da legislação, em especial a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

X – urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

XI – presunção de boa-fé do usuário;

XII – atendimento preferencialmente por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades previstas na legislação que rege a matéria e os protocolos existentes para a classificação de risco;

XIII – igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

XIV – cumprimento de prazos e normas procedimentais;

XV – adoção de medidas visando à proteção, à saúde e a segurança dos usuários com instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XVI – 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 ou nos casos exigidos em lei específica;

XVII – eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XVIII – observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIX – 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, contribuindo para a ampliação de serviços por meio de autoatendimento;

XX – utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XXI – vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

XXII – articulação com o Poder Legislativo e demais entes federados para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos;

XXIII – identificação das oportunidades de atuação integrada e sistêmica na expedição de documentos, tais como, atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade, via compartilhamento de informações entre órgãos e entidades, ultrapassando, inclusive, a esfera municipal.

### **CAPÍTULO III DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E ASSUNTOS CORRELATOS**

#### **Seção I Diretrizes Básicas**

Artigo 4º – O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes básicas:

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 e nesse caso respeitada a prioridade especial octogenária de que trata a Lei Federal n.º 13.466, de 12 de julho de 2017, 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 – isonomia e 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, com atenuação de burocracias 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;
- XV – vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

XVI – a dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da administração municipal;

XVII – a racionalização de métodos e procedimentos de qualidade no atendimento, controle, celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;

XVIII – a ausência de prejulgamento ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;

XIX – a confidencialidade e sigilo quando solicitado, na forma da lei;

XX – a responsabilidade pelas ações e decisões;

XXI – a busca pela constante melhoria do atendimento;

XXII – o caráter prioritário da função de atendimento ao usuário;

XXIII – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

XXIV – compartilhamento de informações, na forma da lei; e

XXV – articulação com o Governo Federal e com o Estado de Minas Gerais para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

## **Seção II Direitos Básicos**

Artigo 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 no inciso X do caput do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal n.º 12.527, de 2011;



IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal n.º 12.527, 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 Rede Mundial de Computadores – 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.

§ 1º – Sem prejuízo do disposto neste artigo, 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; e

V – acesso aos serviços públicos.

§ 2º – Sem prejuízo do disposto neste artigo e em demais disposições legais, a administração pública municipal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:

I – a preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções; e

II – respostas tempestivas a todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

§ 3º – Sem prejuízo do disposto neste artigo e em demais disposições legais, as boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento, constituindo-se, dentre outras, boas práticas:

I – estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;

II – atender com respeito, cortesia, humanização e integridade;

III – atuar com conhecimento, agilidade e precisão;

IV – respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;

V – reconhecer a diversidade de opiniões;

VI – preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;

VII – exercer atividades com competência, eficiência e assertividade;

VIII – ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;

IX – resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;

X – facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;

XI – simplificar procedimentos;

XII – agir com imparcialidade e senso de justiça;



- XIII – responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;
- XIV – buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;
- XV – utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XVI – atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;
- XVII – adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário quais são seus direitos e deveres;
- XVIII – usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;
- XIX – promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários; e
- XX – buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

§ 4º – A administração municipal deverá colocar à disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

- I – informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos; e
- II – o número do telefone da Central de Atendimento Telefônico, ouvidorias ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações, elogios e sugestões, bem como outras formas de manifestação no exercício da liberdade de expressão prevista pela Constituição Federal.

§ 5º – Para assegurar o direito à informação previsto no inciso VI deste artigo, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I – atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II – informação computadorizada, sempre que possível;

- III – banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV – informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V – minutas de contratos-padrão ou outros instrumentos redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VI – sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VII – informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado; e
- VIII – banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

### **Seção III**

#### **Da Racionalização de Exigências e da Troca de Informações**

Artigo 6º – Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo que necessitar de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública municipal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, observando-se, no que couber, o disposto no Decreto Federal n.º 8.789, de 29 de junho de 2016, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Artigo 7º – Na hipótese dos documentos a que se refere o artigo 6º desta Lei conter informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Parágrafo Único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o artigo 6 desta Lei diretamente do órgão



ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Artigo 8º – Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública municipal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Artigo 9º – No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal observarão práticas previstas nesta Lei, sem prejuízo da observância das seguintes:

I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos do disposto na Lei Federal n.º 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II – padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º – Na hipótese referida no inciso III do caput deste artigo, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º – Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo municipal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo municipal competente.

§ 3º – Quando a remessa referida no parágrafo 2º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Artigo 10 – As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Artigo 11 – Não será exigida prova de fato já comprovada pela apresentação de documento ou informação válida.

Artigo 12 – Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Artigo 13 – Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no Município e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo municipal.

Artigo 14 – A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º – A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º – Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até 5 (cinco) dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

#### **Seção IV**

#### **Da Carta de Serviços ao Usuário – CSU**

Artigo 15 – Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário – CSU.

§ 1º – A CSU tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º – A CSU 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; e
- VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações referidas no parágrafo 2º deste artigo, a CSU deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I – os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II – o tempo de espera para o atendimento;
- III – o prazo para a realização dos serviços;
- IV – os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V – os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI – as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- VII – os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII – o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX – os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X – as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI – os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII – outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º – A CSU será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na Internet.

§ 5º – Regulamento específico do Poder Executivo disporá sobre a operacionalização da CSU.

### **Seção V**

#### **Da Solicitação de Simplificação – Simplifique!**

Artigo 16 – Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio intitulado Simplifique!, aos órgãos e às entidades do Poder Executivo municipal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto nesta Lei.

§ 1º – A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela respectiva Ouvidoria.

§ 2º – Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o parágrafo 1º deste artigo.

Artigo 17 – Do formulário Simplifique! Deverá constar:

I – a identificação do solicitante;

II – a especificação do serviço objeto da simplificação;

III – o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;

IV – a descrição dos atos ou fatos; e

V – facultativamente, a proposta de melhoria. Parágrafo único. Ato expedido pelo disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.

Artigo 18 – São deveres do usuário:



- I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II – fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III – colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV – preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este decreto.

Artigo 19 – Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestação perante o Poder Executivo acerca da prestação de serviços públicos.

#### **CAPÍTULO VI DAS COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA, DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES.**

Artigo 20 – A Ouvidoria Geral é a unidade responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime e deverá receber as manifestações formuladas nos termos deste decreto, analisar e responder em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Artigo 21 – A manifestação à Ouvidoria poderá se dar de forma eletrônica por meio do Portal da Prefeitura, pelo telefone, presencialmente ou por qualquer outro meio que permita a Ouvidoria tomar conhecimento da manifestação.

§ 1º – A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal ou de terceiros.

§ 2º – É vedado à Ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação, podendo ser solicitado informações complementares que deem coerência à demanda.

§ 3º – É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 4º – Está isento de ressarcir os custos a que se referem o § 3º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

§ 5º – É assegurado o atendimento preferencial imediato e individualizado aos maiores de sessenta anos e, dentre esses, a prioridade especial aos maiores de oitenta anos na forma da Lei Federal nº 10.741, de 1º de outubro de 2003.

Artigo 22 – A Ouvidoria deverá coordenar o fluxo de elaboração e apresentar resposta às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º – Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la ao órgão ou entidade responsável que deverá informar pormenorizadamente as medidas adotadas.

§ 2º – Caso as informações apresentadas pelo usuário sejam insuficientes para a análise da manifestação, em até trinta dias contados do recebimento da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até vinte dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º – O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no *caput*, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º – A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

§ 5º – A Ouvidoria poderá solicitar, no prazo do § 4º, documentos às autoridades da administração direta e indireta do Poder Executivo, além de concessionário e permissionário, sempre que necessário ao exercício de suas funções.



§ 6º – A autoridade que receber manifestação classificada como “sigilosa” pela Ouvidoria deverá fazer sua tramitação interna preservando o sigilo para proteção do direito à intimidade.

Artigo 23 – A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo Único – A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação que serão documentados separadamente, aos quais será dispensado o tratamento previsto no *caput*.

Artigo 24 – A Ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º – As informações de que trata este artigo não se constituem em conteúdos passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos antes da consolidação dos dados, que serão divulgados nos relatórios de gestão.

§ 2º – As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

§ 3º – As manifestações que forem consideradas irrelevantes ou não estiverem devidamente instruídas serão arquivadas.

§ 4º – A manifestação encerrada e arquivada pela Ouvidoria que sofrer pedido de reabertura ou complementação pelo manifestante deverá ser registrada como nova manifestação e classificada com novo número no Sistema de Ouvidoria, podendo conter o número de origem como referência.

Artigo 25 – A Ouvidoria enviará ao dirigente de cada órgão e entidade e posteriormente publicará no Portal da Prefeitura, no mínimo anualmente, relatório de gestão que deverá consolidar as informações das manifestações dos usuários e, com base nelas, apontar falhas, recomendar e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

§ 1º – O relatório de gestão de que trata o *caput* deverá

indicar:

- 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.

§ 2º – Com base nas informações apuradas a Ouvidoria poderá solicitar instauração de procedimento de apuração de responsabilidades dos envolvidos na prestação do serviço público.

Artigo 26 – Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos ou empregados públicos, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

Artigo 27 – Compete a Ouvidoria:

- I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- III – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;
- V – monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;



VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VIII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e

IX – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

### **Seção I**

#### **Das regras gerais para tratamento de manifestações**

Artigo 28 – As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º – Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º – A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º – É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º – É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Artigo 29 – As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.

§ 1º – A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o caput esteja disponível na página principal de seu Portal na rede mundial de computadores.

§ 2º – Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

§ 3º – As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Artigo 30 – As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 20 (vinte) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º – Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º – Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 3º – Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 20 (vinte) dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º – O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º – As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.



Artigo 31 – A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Parágrafo Único – A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais serão dispensados o tratamento previsto no caput.

## **Seção II**

### **Do elogio, da reclamação e da sugestão**

Artigo 32 – O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Artigo 33 – A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Artigo 34 – A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo Único – Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Artigo 35 – A ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§ 1º – As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º – As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

### **Seção III Das denúncias**

Artigo 36 – A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º – No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º – Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

## **CAPÍTULO VII DA AVALIAÇÃO DA EFETIVIDADE E DOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS USUÁRIOS**

Artigo 37 – Os órgãos e entidades deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- 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.



§ 1º – A avaliação de que trata o *caput* será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística:

I – quanto à qualidade do atendimento prestado, ao final do atendimento presencial na Ouvidoria Geral de Itapissuma;

II – quanto à qualidade da informação sobre os serviços, por meio de manifestação no Portal da prefeitura de Itapissuma;

III – quanto à satisfação do usuário com o serviço prestado, por meio de avaliação vinculada à execução do serviço, em plataforma tecnológica que suporte esse registro ou mediante pesquisa de satisfação realizada, no mínimo, anualmente;

IV – por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º – O resultado da avaliação será consolidado por meio da Ouvidoria e deverá ser integralmente publicado no Portal da Prefeitura de Itapissuma, anualmente, até o final do primeiro trimestre do ano subsequente ao da avaliação, incluindo o *ranking* dos órgãos e entidades com maior incidência de reclamação dos usuários, servindo de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento.

§ 3º – A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Geral do Município.

## **CAPÍTULO VIII DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Artigo 38 – Fica instituído o Conselho Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, identificado pela sigla Comdusp, órgão colegiado de caráter consultivo, paritário, normativo e deliberativo, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Geral do Município, 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 e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviço público;
- VI – planejar, coordenar e executar a política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município;
- VII – analisar e encaminhar as reclamações dos usuários, quando dotadas de relevância e expressividade, recebidas da Ouvidoria ou de qualquer órgão e autoridade pública;
- VIII – mediar os conflitos entre os usuários de serviços públicos e os prestadores de serviços, designando audiência de mediação entre as partes, caso haja necessidade;
- IX – analisar e monitorar a execução de serviços públicos, apontando os prestadores de serviços mais demandados e os que menos responderam às demandas, divulgando os resultados por meio de relatório publicitado;
- X – encaminhar as demandas que julgar pertinentes ao órgão competente para promover as medidas judiciais cabíveis, na defesa e proteção dos interesses coletivos, difusos e individuais homogêneos dos usuários;
- XI – fiscalizar a execução das leis de defesa do usuário e aplicar as respectivas sanções, nos termos da legislação vigente, sem prejuízo das atribuições dos órgãos competentes;
- XII – sugerir ao órgão de controladoria interna ações necessárias para evitar a repetição de irregularidades constatadas;
- XIII – prestar aos usuários orientação sobre seus direitos; (Fls. 23 da Lei n.º 562, de 4/10/2017)



XIV – divulgar os direitos do usuário pelos diferentes meios de comunicação e por publicações próprias; e

XV – outras atribuições correlatas.

Artigo 39 – O Conselho terá composição paritária de 10 (dez) membros titulares com seus respectivos suplentes, a serem devidamente nomeados e empossados por ato do Prefeito, observada a seguinte representação:

I – Governo Municipal:

- a) 1 (um) representante da Procuradoria Jurídica;
- b) 1 (um) representante do órgão da Controladoria Interna;
- c) 1 (um) representante da Secretaria Municipal da Administração;
- d) 1 (um) representante dos servidores públicos municipais; e
- e) 1 (um) representante do Poder Legislativo.

II – Usuários de Serviços Públicos: 5 (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, abastecimento de água, assistência social e serviços urbanos.

§ 1º – Caso haja abstenção na indicação de representantes, extinção de órgãos ou entidades 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 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 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, apresentada ao Prefeito Municipal.

§ 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 a que alude o parágrafo 10 deste artigo 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.

§ 15 – O Conselho poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Artigo 40 Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral do Município.

## **CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS**

Artigo 41 – Cabe aos agentes públicos envolvidos no atendimento e prestação de serviços aos usuários:

I – atender ao usuário com atenção, respeito, cortesia e profissionalismo, considerando o disposto neste decreto, o detalhamento do serviço constante do Portal da Prefeitura de Itapissuma e os eventuais manuais complementares;

II – manter-se informado quanto aos serviços, procedimentos e fluxos processuais para atendimento, bem como sobre normas, instrumentos disponíveis para acesso às informações e canais para esclarecimento de dúvidas;

III – respeitar as normas de atendimento, bem como adotar postura adequada;

IV – reportar aos órgãos e entidades competentes, quaisquer ocorrências que prejudiquem a execução dos serviços ou informações que possam contribuir para o seu aprimoramento.

Artigo 42 - Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Artigo 43 – Revogam-se as disposições em contrário

Gabinete do Prefeito, 29 de janeiro de 2019.



**JOSÉ BEZERRA TENÓRIO FILHO**  
Prefeito Municipal

Dê Ciência,  
Registre-se,  
Publique-se, e  
Cupra-se