



MUNICÍPIO DE LUCIANÓPOLIS

CNPJ nº 44.518.504/0001-73
Distrito: 24/09/1924 - Município: 30/12/1953.
Rua Maurílio Roque Toassa, nº 510. Centro. CEP 17475-005.
Fone: (14) 3286 1209/ 11 77 Fax: (14) 3286 1172
prefeito@lucianopolis.sp.gov.br gabinete@lucianopolis.sp.gov.br



DECRETO Nº 2.052 DE 29 DE MARÇO DE 2021.

“Regulamenta a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública”.

HUMBERTO ZANINOTO MALDONADO, Prefeito Municipal de Lucianópolis, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe confere o inciso VIII, do artigo 70, da Lei Orgânica do Município, e tendo em vista a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017:

DECRETA.....

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Este Decreto regulamenta, no âmbito municipal, a Lei Federal n. 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.

§ 1º - Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, e demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º - Os órgãos e as entidades abrangidos por este Decreto assegurarão ao Usuário dos Serviços Públicos o direito à participação, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º - Para os efeitos deste Decreto consideram-se:

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

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

III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e



MUNICÍPIO DE LUCIANÓPOLIS

CNPJ nº 44.518.504/0001-73

Distrito: 24/09/1924 - Município: 30/12/1953.

Rua Maurílio Roque Toassa, nº 510. Centro. CEP 17475-005.

Fone: (14) 3286 1209/ 11 77 Fax: (14) 3286 1172

prefeito@lucianopolis.sp.gov.br gabinete@lucianopolis.sp.gov.br



V - 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.

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.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 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:

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 deficiências, aos idosos, às gestantes, lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada à imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando à proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista do original apresentada pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

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



MUNICÍPIO DE LUCIANÓPOLIS

CNPJ nº 44.518.504/0001-73

Distrito: 24/09/1924 - Município: 30/12/1953.
Rua Maurílio Roque Toassa, nº 510. Centro. CEP 17475-005.

Fone: (14) 3286 1209/ 11 77 Fax: (14) 3286 1172
prefeito@lucianopolis.sp.gov.br gabinete@lucianopolis.sp.gov.br



XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicada às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º- São direitos básicos do usuário:

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

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do caput, do art. 5º, da Constituição Federal e na Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - 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.

CAPÍTULO III



MUNICÍPIO DE LUCIANÓPOLIS

CNPJ nº 44.518.504/0001-73
Distrito: 24/09/1924 - Município: 30/12/1953.
Rua Maurílio Roque Toassa, nº 510. Centro. CEP 17475-005.
Fone: (14) 3286 1209/ 11 77 Fax: (14) 3286 1172
prefeito@lucianopolis.sp.gov.br gabinete@lucianopolis.sp.gov.br



DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 6º - Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública municipal acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 7º - A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º - A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º - Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º - A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º - respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública municipal ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º - Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este Decreto deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 8º - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público municipal.

Art. 9º - 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:



MUNICÍPIO DE LUCIANÓPOLIS

CNPJ nº 44.518.504/0001-73

Distrito: 24/09/1924 - Município: 30/12/1953.

Rua Maurílio Roque Toassa, nº 510. Centro. CEP 17475-005.

Fone: (14) 3286 1209/ 11 77 Fax: (14) 3286 1172

prefeito@lucianopolis.sp.gov.br gabinete@lucianopolis.sp.gov.br



- adequado;
- manifestação;
- necessário;
- I - recepção da manifestação no canal de atendimento
 - II - emissão de comprovante de recebimento da
 - III - análise e obtenção de informações, quando
 - IV - decisão administrativa final; e
 - V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV

DAS OUVIDORIAS

Art. 10 - As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em legislação específica:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 11 - Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

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

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. 12 - O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 11 deverá indicar, ao menos:



MUNICÍPIO DE LUCIANÓPOLIS

CNPJ nº 44.518.504/0001-73

Distrito: 24/09/1924 - Município: 30/12/1953.

Rua Maurílio Roque Toassa, nº 510. Centro. CEP 17475-005.

Fone: (14) 3286 1209/ 11 77 Fax: (14) 3286 1172

prefeito@lucianopolis.sp.gov.br gabinete@lucianopolis.sp.gov.br



- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único - O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 13 - As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único - Observado o prazo previsto no caput, as ouvidorias poderão solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO V

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DO QUADRO GERAL DE SERVIÇOS

Art. 14 - Os órgãos e as entidades abrangidos neste Decreto deverão elaborar e divulgar a sua Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência; que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º - As informações prestadas nas Cartas de Serviços ao Usuário devem ser 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;



MUNICÍPIO DE LUCIANÓPOLIS

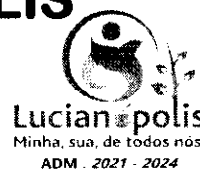
CNPJ nº 44.518.504/0001-73

Distrito: 24/09/1924 - Município: 30/12/1953.

Rua Maurílio Roque Toassa, nº 510. Centro. CEP 17475-005.

Fone: (14) 3286 1209/ 11 77 Fax: (14) 3286 1172

prefeito@lucianopolis.sp.gov.br gabinete@lucianopolis.sp.gov.br



serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do

V - forma de prestação do serviço; e

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

§ 2º - Além das informações descritas no parágrafo anterior, os órgãos e entidades deverão detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º - A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

Art. 15 - A Carta de Serviços ao Usuário de Serviços Públicos, as formas de acesso, as orientações de uso e as informações pertinentes deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, disponíveis nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades abrangidos por este Decreto.

Art. 16 - Com periodicidade mínima anual, todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 17 - Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este Decreto deverão avaliar os serviços públicos prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;



MUNICÍPIO DE LUCIANÓPOLIS

CNPJ nº 44.518.504/0001-73
Distrito: 24/09/1924 - Município: 30/12/1953.
Rua Maurílio Roque Toassa, nº 510. Centro. CEP 17475-005.
Fone: (14) 3286 1209/ 11 77 Fax: (14) 3286 1172
prefeito@lucianopolis.sp.gov.br gabinete@lucianopolis.sp.gov.br



III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º - 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; através dos diversos instrumentos que possam ser utilizados para a obtenção de informações dos usuários, como caixas de sugestões, centrais telefônicas de atendimento, entre outros.

§ 2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º; e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 18 - Os órgãos e as entidades abrangidos por este Decreto deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços, conforme regulamentação própria.

§ 1º - Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º - Os órgãos e as entidades abrangidos por este Decreto deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

CAPÍTULO VII

DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 19 - O Conselho de Usuários de que trata a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, será criada por lei específica que definirá as suas competências; organização, paridade na composição, funcionamento, forma de nomeação e posse de seus titulares e suplentes e, o prazo de duração do mandato será de acordo com os artigos 78 a 80, da Lei Orgânica do Município.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS



MUNICÍPIO DE LUCIANÓPOLIS

CNPJ nº 44.518.504/0001-73

Distrito: 24/09/1924 - Município: 30/12/1953.

Rua Maurílio Roque Toassa, nº 510. Centro. CEP 17475-005.

Fone: (14) 3286 1209/ 11 77 Fax: (14) 3286 1172

prefeito@lucianopolis.sp.gov.br gabinete@lucianopolis.sp.gov.br



Lucianópolis

Minha, sua, de todos nós!

ADM. 2021 - 2024

Art. 20 – O Gabinete do Prefeito do Município, poderá expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 21 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Lucianópolis, 29 de março de 2021.

HUMBERTO ZANINGO MALDONADO
PREFEITO MUNICIPAL

Registrado e publicado no Gabinete do Prefeito na data supra.


LOURIVAL SABADIN
CHEFE DE GABINETE