



DECRETO Nº 058 DE 07 DE DEZEMBRO DE 2023

Ementa: Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da administração pública, e dá outras providências.

A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE TABIRA, Estado de Pernambuco, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o art. 69, IV, da Lei Orgânica Municipal, com fundamento no 3º, do artigo 182 da Constituição Federal, Decreto-Lei nº3.365, de 21 de junho de 1941, modificado pela Lei Federal nº4.132, de 10 de setembro de 1962

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal na forma da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. Para os fins 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 ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços a população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III. administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública do Município;
- IV. agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- 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.

CAPÍTULO II



DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 3º. Fica instituída no âmbito do Município de Tabira, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 4º. 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.

Art. 5º. O usuário de serviço público municipal 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 usuários;
- 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, 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. 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 a saúde e a segurança dos usuários;
- IX. Autenticação de documentos pelo próprio agente público, a vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de ouvida 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;
- XII. Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis as 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. 6º. 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 a 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 Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV. Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro 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 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 compreensão exata da extensão dos serviços prestados;
- 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

**DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO
USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

Seção I

Da Carta de Serviços ao Usuário



Art. 8º. Os órgãos e entidades da Administração direta e indireta do município abrangidos por este Decreto divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§1º. A Carta de Serviços ao Usuário 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.

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

§3º. Além das informações descritas no § 2º, 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, e;
- V. mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;

§4º. A Carta de serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico institucional do Município de Tabira.

Seção II

Da Solicitação de Serviços Públicos

Art. 9º. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

- I. site institucional;
- II. pessoalmente, nos setores das Secretarias e Autarquias Municipais;
- III. por e-mail ou atendimento telefônico.

Seção III



Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos

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

Art. 11. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade municipal 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 do Município, ou entidade responsável.

§3º. A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§4º. A identificação do requerente e informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 13. 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 necessária;
- IV. decisão administrativa final, e;
- V. ciência ao usuário.

Seção IV

Da Avaliação dos Serviços

Art. 14. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços sob os 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, 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.

§2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no portal da transparência do município 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. 15. A Ouvidoria Municipal deverá elaborar, anualmente, Relatório Estatístico de Ouvidoria, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos será revisada sempre que verificada a necessidade de adequação relacionada aos padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, conforme Lei Federal nº 13.460/2017.

Art.17. As despesas decorrentes com a execução do presente Decreto correrão por conta de dotação orçamentária própria, suplementadas se necessário.

Art. 18. O presente Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Tabira, 07 de dezembro de 2023.

MARIA CLAUDENICE PEREIRA DE MELO CRISTOVÃO
Prefeita

Maria Claudenice P. de Melo Cristovão
PREFEITA
CPF 370 416 144-68

PUBLICAÇÃO

Nesta data, fiz publicação deste ato,
no local de costume

TABIRA

21/12/23

Funcionária