



# Prefeitura Municipal de Sarapuí

Estado de São Paulo

**DECRETO Nº 1914/2019**

**De 30 de maio de 2019**

**Regulamenta no âmbito do Poder Executivo municipal, o disposto na 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 Públicos – Carta de Serviços ao Usuário - CSU.**

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SARAPUÍ, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas por Lei, DECRETA:

## **Capítulo I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º. Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo 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 da Cidade de Sarapuí SP.

§ 1º O disposto neste Decreto aplica-se à administração pública direta, indireta, as fundações públicas, autarquias e, no que couber, aos prestadores de serviços delegatários, concessionários, permissionários, autorizatários de serviços públicos e demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º A aplicação deste Decreto não afasta a necessidade de cumprimento do disposto em leis específicas e:

I - em normas regulamentadoras, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão;

II - na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo;

III - na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, Lei de Acesso à Informação,

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 à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública - Órgãos da Administração Direta e Indireta do Poder Executivo municipal;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

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.

W



# Prefeitura Municipal de Sarapuí

Estado de São Paulo

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º. Com periodicidade mínima anual a administração municipal, dará publicidade do quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

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, observando-se os princípios constitucionais.

## **Capítulo II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

Art. 5º. O usuário de serviço público municipal tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços observar 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 nº 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 - 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 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; e
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

W



# Prefeitura Municipal de Sarapuí

Estado de São Paulo

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 à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso XIV 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 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) documentos necessários para formalização de requerimentos ao Município.

§ 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, 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 julgamento 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;

W



# Prefeitura Municipal de Sarapuí

Estado de São Paulo

- 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;
- XXI - usar trajés adequados ao ambiente do serviço público.

Art. 7º. A Administração Pública Municipal, deverá elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário - CSU, que tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pelos seus órgãos, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A CSU trará informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados por cada órgão municipal, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços efetivamente oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;
- 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.

§ 2º Além das informações descritas no § 1º 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 - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.
- VI - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 3º A CSU será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico oficial do órgão e/ou do Município.

§ 4º A CSU ficará disponível no site oficial do Município de Sarapuí SP.

Art. 8º. São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

Praça 13 de Março, 25 –Tel./Fax (015) 3276.1177 – 3276.1178 – CEP 18.225.00 – SARAPUÍ – SP.

W



# Prefeitura Municipal de Sarapuí

Estado de São Paulo

- 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 de que trata este Decreto.

Art. 9º. São princípios básicos, além de outras condutas e atitudes adequadas para observância dos usuários:

- I - identificar-se, quando solicitado;
- II - dispensar tratamento adequado e respeito aos agentes públicos;
- III - não desacatar o servidor público;
- IV - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- V - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- VI - colaborar para a adequada prestação do serviço;
- VII - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto;
- VIII - usar trajes adequados ao ambiente do serviço público;
- IX - cumprir com suas obrigações como cidadão e contribuinte.

## **Capítulo III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

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

Art. 11. A manifestação será dirigida à Ouvidoria do Município e conterá a identificação do requerente, observando-se o que dispõe quanto ao funcionamento da Ouvidoria no âmbito da administração municipal.

Parágrafo único. Deverão ser observados os seguintes itens, quando do procedimento de protocolo de manifestações:

- I - A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.
- II - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.
- III - A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.
- IV - No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no inciso III deste artigo, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou através de sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.
- V - A Ouvidoria do Município deverá colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.
- VI - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.



# Prefeitura Municipal de Sarapuí

Estado de São Paulo

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 necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

Art. 14. O prazo para a resposta da manifestação e ciência do usuário será de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) mediante justificativa encaminhada ao usuário antes do término do prazo inicial de vinte dias.

Art. 15. Fica instituído o Conselho Municipal do Usuário de Serviços Públicos, órgão consultivo, vinculado à Auditoria-Geral do Município e Controladoria Interna, com as seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação de serviços públicos;
- II - participar na avaliação dos serviços públicos;
- III - propor melhorias nas prestações de serviços públicos;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 16. O Conselho Municipal do Usuário de Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, terá composição paritária de 11 (onze) membros titulares com seus respectivos suplentes, a serem nomeados por ato do Chefe do Poder Executivo, observada a seguinte representação:

I - Poder Executivo municipal:

- a) 01(um) representante da Controladoria Interna;
- b) 01(um) representante da Diretoria de Obras, Viação e Urbanismo.
- c) 01(um) representante da Diretoria de Assistência Social
- d) 01(um) representante da Diretoria de Educação e Cultura;
- e) 01(um) representante da Diretoria de Saúde;
- f) 01(um) representante da Diretoria de Agricultura, Abastecimento e Meio Ambiente;

II - Usuários de Serviços Públicos:

- a) 05 (cinco) representantes dos usuários dos serviços públicos, maiores de 18 (dezoito anos) escolhidos por meio de processo aberto ao público.



# Prefeitura Municipal de Sarapuí

Estado de São Paulo

§ 1º Os representantes dos órgãos da administração municipal serão designados por ato do Chefe do Poder Executivo.

§ 2º Na hipótese de candidaturas de usuários de serviços públicos superiores ao número mínimo, os demais atuarão como suplentes.

Art. 17. O processo a que se refere a alínea `a` do inciso II do artigo 16 será realizado pela municipalidade, em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no site oficial do município de Sarapuí, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias e ampla divulgação contendo:

- I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura como conselheiro;
- II - o local para o recebimento das inscrições;
- III - a fixação de prazo de 15 (quinze) dias para o envio das inscrições;
- IV – o critério de escolha.

Art. 18. A escolha dos representantes do processo aberto obedecerá classificação por ordem etária, do mais idoso para o mais novo.

Art. 19. Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

Art. 20. O mandato dos membros do Conselho será de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente.

Art. 21. A atuação dos membros do Conselho não será remunerada e será considerada atividade de relevante interesse público e social.

Art. 22. Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação do representante ou autoridade responsável por sua indicação, apresentada ao Prefeito Municipal.

Art. 23. O suplente substituirá o titular do Conselho nos casos de afastamentos temporários ou eventuais deste, e assumirá sua vaga nas hipóteses de afastamento definitivo.

Art. 24. 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 Conselho, sem prejuízo de outros cargos que julgarem convenientes, sendo que enquanto não eleito o Presidente exercerá a função o conselheiro com mais idade.

§ 1º O mandato do conselheiro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 03 (três) reuniões consecutivas ou 05 (cinco) intercaladas no período de 12 (doze) meses, ficará extinto.

§ 2º O prazo para justificar, por escrito, a ausência a que alude o parágrafo 1º deste artigo é de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da reunião em que se verificou o fato.

al



# Prefeitura Municipal de Sarapuí

Estado de São Paulo

Art. 25. 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 deverá ser homologada pelo chefe do Executivo.

## Capítulo VI

### DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26. Os órgãos públicos abrangidos por este Decreto deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos, sem prejuízo da avaliação do desempenho do servidor na forma da legislação municipal:

- 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 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 - CSU.

Art. 27. Regulamento específico do Poder Executivo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

Art. 28. Este Decreto entrará em vigor na data da sua publicação.

**WELLIGTON MACHADO DE MORAES**

**Prefeito**

Welligton Machado de Moraes  
Prefeito Municipal de Sarapuí  
RG 10.705.997-6

Publicado e Registrado pela Diretoria de Administração e Recursos Humanos na data supra.

**EDUARDO FOGAÇA RUIVO**

**Diretor de Administração e Recursos Humanos**