

**GABINETE DO PREFEITO**  
**DECRETO Nº. 1.230/2022, DE 27 DE DEZEMBRO DE 2022**

**INSTITUIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS**  
**AO USUÁRIO E CONSELHO DE USUÁRIOS**  
**E DÁ OUTRA PROVIDÊNCIA.**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE LAGOA DOS GATOS,**  
**NO ESTADO DE PERNAMBUCO,** no uso das atribuições e  
em conformidade com a Lei Orgânica Municipal e

CONSIDERANDO-SE o que dispõe a Lei Federal nº. 13.460/2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, federal, estadual e municipal:

CONSIDERANDO-SE a Lei Municipal nº 1.229, de 27 de dezembro de 2009, que institui Regulamento Interno da Ouvidoria Geral do Município-OGM;

**DECRETA:**

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2019, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal, obedecendo ao disposto no Decreto Municipal nº. 1229, de 27 de dezembro de 2022, que criou a **OUIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO – OGM**, de LAGOA DOS GATOS, no estado de PERNAMBUCO.

§ 1º. O disposto na referida Lei Federal aplica-se à administração pública direta e indireta, deste Município, nos termos do inciso I do § 3º do Artigo 37 da Constituição Federal.

§ 2º. A aplicação da referida Lei, no âmbito municipal, não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

- I- Em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e
- II- Na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo;

§ 3º. Aplica-se subsidiariamente, o disposto neste Decreto, aos serviços públicos prestados por particular.

**Art. 2º** Para os fins da Lei Federal nº. 13.460/2017, 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 - órgão ou entidade integrante da administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes do Município;
- IV- Agente Público – quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, 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.;

**PARÁGRAFO ÚNICO** – O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 3º** Com periodicidade mínima anual, cada Poder Público Municipal publicará 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.

**Art. 5º** Os usuários de serviço público têm direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar 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 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 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;
- 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;

- 12:29
- 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
  - IV- Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei 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;
  - VII- Horário de funcionamento das unidades administrativas;
  - VIII- Serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
  - IX- Acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
  - X- Situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
  - XI- Valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;
  - XII- Comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço

**PARÁGRAFO ÚNICO** – É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

**Art. 7º** A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser amplamente divulgada.

§ 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 do órgão ou entidade na *internet*.

**Art. 8º** 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 de que trata esta Lei.

**Art. 9º** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

**Art. 10º** 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. A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º. No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º. A administração pública 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.

§ 6º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 11º** Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades municipais, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

§ 1º. Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório para cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim.

§ 2º. O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei.

§ 3º. Ato do Poder Executivo Municipal poderá dispor sobre casos excepcionais no previsto no caput deste artigo.

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

**Art. 13º** 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. 14º** A ouvidoria terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- 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. 15º** Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria deverá:

- I- Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- 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. 16º** O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 15 deverá indicar, ao menos:

- 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:

- a) Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- b) Disponibilizado integralmente na *internet*.

**Art. 17º** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

29

**PARÁGRAFO ÚNICO** – Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá 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.

**Art. 18º** O disposto no Decreto Municipal nº. 1229, de 27 de dezembro de 2022 e atos normativos específicos emanados do Poder Executivo Municipal disporão sobre a organização e o funcionamento da ouvidoria.

**Art. 19º** Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – O conselho de usuários é órgão consultivo dotados das 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 OGM e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos; e
- VI- Manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

**Art. 20º** A composição do conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

**PARÁGRAFO ÚNICO** – A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

**Art. 21º** A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

**Art. 22º** Os órgãos e entidades públicos abrangidos pela Lei nº. 13.460/2017, 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; e,
- V- Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**Art. 23º** Fica delegada competência ao Coordenador Geral de Controle Interno do Município de Lagoa dos Gatos, no estado de Pernambuco, para, mediante Instruções Normativas, dispor acerca da matéria, objeto do presente decreto, sempre que houverem dúvidas e nos casos omissos surgidos na aplicação deste.

**Art. 24º** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito, em 27 de dezembro de 2022.

**STÊNIO FERNANDES DE ALBUQUERQUE**

- Prefeito-

**Publicado por:**  
**Eline Moraes Pinheiro**  
**Código Identificador:75BEEDF6**