



DECRETO Nº 12.688/2022

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.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE ALEGRE**, Estado do Espírito Santo, no exercício das atribuições previstas na Lei Orgânica do Município de Alegre, e ainda tendo em vista as disposições constantes na Lei Federal nº 13.460/2017,

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto considera-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 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

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 Alegre, 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 O usuário de serviço público tem 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 do Código de Ética do Agente Público Municipal da Administração Direta e Indireta do Município de Alegre/ES (Decreto nº 12.672/2022);

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 Federal nº 12.527/2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;

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 a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII - 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. 6º 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 este Decreto.

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. 7º A **Carta de Serviços ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá apresentar as seguintes informações:

- 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.

§2º Além das informações descritas no §1º, 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.

§3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site institucional da Prefeitura Municipal de Alegre.

Seção II Da Solicitação de Serviços Públicos

Art. 8º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

- I - site institucional (<https://alegre.es.gov.br/>);
- II - pessoalmente, nos setores das Secretarias e Autarquias Municipais;
- III - por e-mail e atendimento telefônico.



Seção III Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços.

Art. 10 As manifestações deverão ser dirigidas à Ouvidoria Municipal, através da Plataforma desenvolvida pela Controladoria Geral da União **Fala.BR – Alegre/ES**:
<https://falabr.cgu.gov.br/publico/es/alegre/Manifestacao/RegistrarManifestacao>

Art. 11 As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, pelo **Fala.BR – Alegre/ES**, ou ainda pessoalmente no seguinte endereço: Parque Getúlio Vargas, nº 01, Centro, Alegre – Espírito Santo – CEP 29500-000, Telefone (28) 3300-0110, E-mail ouvidoria@alegre.es.gov.br

Seção IV Da Avaliação dos Serviços

Art. 12 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 - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

§1º A avaliação de que trata o *caput* deverá realizada por meio de questionário online que garanta significância estatística aos resultados.

§2º Os dados obtidos serão utilizados como subsídio relevante para identificar lacunas e deficiências, bem como, reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos municipais.

Art. 13 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. 14 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. 15 Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 16 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Alegre - ES, 25 de julho de 2022.

NEMROD EMERICK
Prefeito Municipal de Alegre