



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAMBIRA

DECRETO Nº 073/2024

“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 DO MUNICÍPIO DE MACAMBIRA, ESTADO DE SERGIPE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, art. 73, inciso I e,

CONSIDERANDO as disposições constantes na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto regulamenta no âmbito do município de Macambira/SE 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 secretaria da administração pública;
- III. **administração pública:** órgão ou secretaria 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.



**ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAMBIRA
CAPÍTULO II**

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

Art. 3º. Fica instituída no âmbito do Município de Macambira/SE, 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 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 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. aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e



ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAMBIRA

procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIII. utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XIV. 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 secretaria, 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.



**ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAMBIRA**

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 os seguintes elementos: serviços oferecidos; requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço; principais etapas para processamento do serviço; previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; forma de prestação do serviço; e 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: prioridades de atendimento; previsão de tempo de espera para atendimento; mecanismos de comunicação com os usuários; procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§3º. A fim de atender aos parágrafos anteriores, a **Carta de Serviços ao Usuário** de cada órgão/secretaria deve conter as informações relativas a cada serviço, respeitando os seguintes itens:

- I. Descrição do serviço;
- II. Forma de atendimento;
- III. Telefone e e-mail;
- IV. Local de atendimento;
- V. Dias e horários de atendimento;



**ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAMBIRA**

- VI. Previsão de tempo de espera na área de atendimento;
- VII. Documentos necessários para acessar o serviço;
- VIII. Quem pode solicitar o serviço;
- IX. Principais etapas do serviço;
- X. Responsável pelo órgão/secretaria;
- XI. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§5º. Cada órgão/secretaria da Administração Pública Municipal, tem como responsabilidade:

- I. Levantar as informações que devem compor a redação do conteúdo informativo de seus serviços;
- II. Incumbe aos titulares ou responsáveis dos órgãos/secretarias do Executivo Municipal o encaminhamento da solicitação de acréscimo, inclusão e/ou supressão de serviços públicos da sua respectiva área de atuação, ao Secretário Municipal de Controle Interno.
- III. Fomentar, monitorar, zelar e atualizar sempre que preciso, de ofício ou quando solicitado pela Secretaria Municipal de Controle Interno - SEMCI, as informações e atualizações da **Carta de Serviços ao Usuário**.

§6º. A **Carta de Serviços ao Usuário** será atualizada pela SEMCI, a partir dos dados fornecidos pelos órgãos e secretarias do Executivo e Legislativo Municipal anualmente, no mês de janeiro, ou sempre que houver acréscimo, modificação ou supressão de serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Macambira/SE e Câmara Municipal de Macambira.

Seção II

Da Solicitação de Serviços Públicos

Art. 8º. Os órgãos e secretarias da Administração Pública Municipal de Macambira/SE e do Poder Legislativo, deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

- I. sites institucionais <https://macambira.se.gov.br/> e <https://camaradamacambira.se.gov.br/>.
- II. pessoalmente, nos Órgãos e Secretarias Municipais;
- III. por e-mail e atendimento telefônico disponíveis na **Carta de Serviços ao Usuário**.

Seção III

Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos



**ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAMBIRA**

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 apresentadas a Ouvidoria Geral Pública Municipal (OUVID), órgão de controle e participação da população para melhoria da gestão pública.

Art. 11. As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, nesta ordem: 1º. Website exclusivo da Ouvidoria com link no Portal Oficial da Prefeitura de Macambira, através do Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - e-SIC; 2º. Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação "FALA BR"; 3ª. E-mail - procuradoriademacambira.se.gov.br, ou aplicativo de mensagens (WhatsApp) através do número (79) 99660-6915, ou ainda pessoalmente no seguinte endereço - Secretaria de Controle Interno, na sede da Prefeitura de Macambira, situada à Pça São Francisco, nº 24, centro, de segunda a sexta, das 7 h às 13h.

Seção IV

Da Avaliação dos Serviços

Art. 12. Os órgãos e secretarias 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 usuários respondentes classificam sua satisfação em uma escala ordinal, como "muito insatisfeito, insatisfeito, neutro, satisfeito, muito satisfeito".

§3º. 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



**ESTADO DE SERGIPE
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAMBIRA**

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. Caberá à SEMCI e à OUVID zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos agentes públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com as disposições.

Art. 16. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 17. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

MACAMBIRA/SE, 16 de maio de 2024.

JOSÉ CARIVALDO DE SOUZA
Prefeito Municipal