



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

DECRETO N.º 269/2025

REGULAMENTA, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL, A LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.

O PREFEITO MUNICIPAL DE IBITIRAMA, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições que lhe conferem os artigos 78, 79 e Incisos I a XXXVII da Lei Orgânica Municipal, e tendo em vista o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

DECRETA:

Art. 1º Fica regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Municipal, o procedimento para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 2º Para os fins deste decreto, consideram-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, o serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública;

III - Administração Pública Municipal: órgão do Poder Executivo ou entidade integrante da Administração Pública Indireta 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.

Art. 3º As informações prestadas pela administração deverão ser asseguradas ao cidadão mediante procedimentos objetivos e claros, em linguagem de fácil compreensão.

Art. 4º Com periodicidade mínima anual, o Poder Executivo 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. 5º A prestação dos serviços públicos e o atendimento ao usuário deverão ser realizados de forma adequada, observando-se os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Parágrafo único. Na prestação dos serviços públicos a que se refere o caput, deverão ser observados, além dos princípios, as seguintes diretrizes:



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

- 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 com 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 Os órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta deverão estabelecer política interna que assegure a garantia dos direitos básicos dos usuários, como:

- 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 banco de dados, observado o disposto no inciso X do caput do artigo 5º da Constituição Federal, 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;
- 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;



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º São deveres do usuário:

- I** - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II** - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III** - colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV** - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este decreto.

Art. 8º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, diretos e indiretos, divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com objetivo de informar aos cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I** - os serviços efetivamente oferecidos;
- II** - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III** - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV** - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V** - a forma de prestação do serviço;
- VI** - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII** - as prioridades de atendimento;
- VIII** - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX** - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X** - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI** - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal Oficial da Prefeitura.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 9º A Ouvidoria Municipal 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



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

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;

VIII - coordenar a elaboração e divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, interagindo com os órgãos da Administração Direta e Indireta.

Art. 10. 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; e

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. 11. Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar relatório, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

I - o número total de manifestações por serviço público;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela Administração nas soluções apresentadas;

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 12. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei 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.

§ 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, 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. 13. A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.



Governo Municipal de Ibitirama-ES
Poder Executivo
Gabinete do Prefeito

§ 1º Fica isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cidadão cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo.

§ 2º Caso seja requerida justificadamente a concessão da cópia de documento, com autenticação, poderá ser designado um servidor para certificar que confere com o original.

Art. 14. O agente público que der causa ao descumprimento deste Decreto estará sujeito às medidas disciplinares na forma da lei.

Art. 15. Fica criado, no âmbito do Poder Executivo, o Agente Ouvidor, com as seguintes atribuições:

I - ser o responsável pelas demandas da Ouvidoria nos respectivos órgãos da Administração;

II - zelar pelo cumprimento dos prazos para apresentação de solução para as manifestações enviadas pela Ouvidoria;

III - atuar como interlocutor entre o órgão da Administração e a Ouvidoria Municipal;

IV - exercer outras atribuições correlatas.

Parágrafo único. Será de responsabilidade de cada secretaria e de cada gerência autônoma designar servidor público para atuar como Agente Ouvidor.

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

Gabinete do Prefeito

Ibitirama-ES, 26 de Maio de 2025.

REGINALDO SIMÃO DE SOUZA
PREFEITO MUNICIPAL