



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO Nº 21.506, de 04 de Agosto de 2025

**REGULAMENTA A APLICAÇÃO DAS
DISPOSIÇÕES DA LEI FEDERAL Nº 13.460 DE
26/06/2017, QUE DISPÕE SOBRE A
PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS
DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS
DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.**

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais, e em conformidade com as disposições constantes na Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, decreta:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Este Decreto estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal.

§ 1º A aplicação deste Decreto 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.

§ 2º Aplica-se subsidiariamente o disposto deste Decreto aos serviços públicos prestados por particular.

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 municipal: conjunto de órgãos e entidades que integram a estrutura administrativa do município, compreendendo a administração direta e indireta
- IV - agente público municipal: a pessoa que exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, cargo, emprego ou função pública na administração direta ou indireta do município;



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO PREFEITO

VI - ouvidor - servidor ou empregado público, responsável por viabilizar a aproximação do cidadão com o ente, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

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;

VII - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII - elementos de identificação: qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

IX - pseudonimização: tratamento por qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

X - salvaguardas de proteção à identidade: conjunto de medidas ou procedimentos adotados com a finalidade de proteger a identidade do denunciante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação da denúncia.

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

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, o ente publicará quadro geral dos serviços públicos sob sua responsabilidade, contendo a identificação dos órgãos ou entidades encarregados de sua execução, bem como a autoridade administrativa a que estejam 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.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º 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;



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO PREFEITO

- 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.

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 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 e da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018;
- 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;



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO PREFEITO

- 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 proibida a suspensão da prestação do serviço por motivo de inadimplência do usuário quando esta se iniciar em sextas-feiras, sábados, domingos, feriados ou no dia anterior a feriados.

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto deverão divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, conforme Capítulo III deste Decreto.

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 este Decreto.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 9º A Carta de Serviços ao Usuário é o instrumento por meio do qual os órgãos e entidades informam ao cidadão os serviços que prestam e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de serviços do Poder Executivo Municipal será disponibilizada no site oficial da Prefeitura Municipal de Itapemirim e gerenciada pela Ouvidoria-Geral do Município.

§ 2º A atualização dos dados deverá ser feita pelo órgão ou entidade responsável pela prestação de cada serviço, no mínimo, uma vez por ano.

§ 3º Os titulares dos órgãos e entidades encaminharão à Ouvidoria os dados necessários para inserção na plataforma da Carta de Serviço.

Art. 10. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, as seguintes informações:



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO PREFEITO

- 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.

Art. 11. Além das informações descritas no artigo 10, a Carta de Serviços ao Usuário deverá prever os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos 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.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 12. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 13. A manifestação será dirigida à Ouvidoria-Geral do Município ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente, salvo em casos de denúncias onde o anonimato será permitido.

§ 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 do usuário poderá ser registrada por meio do Sistema de Ouvidoria do Município, por outros canais eletrônicos informados no site oficial da Prefeitura, ou de forma verbal, caso em que deverá ser formalizada por escrito pelo agente responsável pelo atendimento.

§ 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.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO PREFEITO

§ 5º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este Decreto deverão 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. 14. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 15. 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.

CAPÍTULO V
DA PROTEÇÃO À IDENTIDADE DO DENUNCIANTE DE ILÍCITOS OU
IRREGULARIDADES

Art. 16 A denúncia será dirigida à Ouvidoria-Geral, observado o disposto Art. 13 deste Decreto.

§ 1º Não será recusado o recebimento de denúncia formulada nos termos do disposto neste decreto, sob pena de responsabilidade do agente público que a recusou.

§ 2º Os agentes públicos que não desempenhem funções na Ouvidoria-Geral e tome conhecimento de uma denúncia de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Municipal deverão encaminhá-las imediatamente à Ouvidoria e não poderão dar publicidade ao conteúdo da denúncia ou a elemento de identificação do denunciante.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO PREFEITO

Art. 17. O denunciante tem direito de acessar, de forma gratuita, os meios e canais oficiais para apresentar sua denúncia, sendo proibida qualquer cobrança de taxas ou valores.

Art. 18. O denunciante terá seus elementos de identificação preservados desde o recebimento da denúncia, nos termos do disposto no § 7º do artigo 10 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 1º A preservação dos elementos de identificação referidos no caput será realizada por meio do sigilo do nome, do endereço e de quaisquer outros elementos que possam identificar o denunciante.

§ 2º A Ouvidoria, providenciará a pseudonimização da denúncia para o posterior envio aos órgãos ou entidades competentes para apuração, observado o disposto no § 1º.

§ 3º Na hipótese de reclassificação da denúncia com a finalidade de enquadrá-la nas tipologias a que se referem o inciso V, do artigo 2º deste Decreto, a Ouvidoria, informará o denunciante.

Art. 19. Os órgãos ou entidades responsáveis pela apuração poderão requisitar informações sobre a identidade do denunciante quando indispensável à análise dos fatos relatados na denúncia.

Parágrafo único. O fato de os dados do denunciante serem compartilhados com outros órgãos, quando necessário, não retira seu caráter sigiloso.

Art. 20. O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante será precedido de solicitação de consentimento do denunciante, que se manifestará no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data da solicitação do consentimento realizada pela Ouvidoria.

§ 1º Na hipótese de negativa ou de decurso do prazo previsto no "caput", a Ouvidoria, somente poderá encaminhá-la ou compartilhá-la após a sua pseudonimização.

§ 2º O consentimento poderá ser realizado por e-mail, presencialmente, sistema digital e aplicativo de mensagens.

Art. 21. A denúncia recebida, ainda que de origem anônima, será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública chegar a tais elementos, considerando um ou o conjunto dos seguintes elementos:



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO PREFEITO

- I - descrição do fato;
- II - indicação de autoria;
- III - período e local;
- IV - apontamento de prejuízos causados.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos ou entidades responsáveis pela apuração encaminharão à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - estiver dirigida a órgão não pertencente à Administração Pública Municipal, direta e indireta;
- II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 4º Na ausência de elementos para apuração e na impossibilidade de complementação das informações, a denúncia será arquivada, sem o encaminhamento aos órgãos ou entidades responsáveis pela apuração.

§ 5º Havendo elementos suficientes para apuração, a Ouvidoria, poderá proceder a abertura de processo de pedido de apuração para o órgão apuratório.

§ 6º A denúncia de origem anônima não possibilitará o acompanhamento pelo usuário, nem a obrigação de envio de resposta conclusiva.

Art. 22. Todo aquele que realizar denúncia de comprovada má-fé contra terceiro, atendidos os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, estará sujeito às responsabilizações civil e penal.

Parágrafo único. A má-fé a que se refere o caput, quando reconhecida na esfera judicial, permitirá a remoção das salvaguardas de que trata este decreto em benefício do ofendido, observado o artigo 21 da Lei nº 12.527/2011.

Art. 23. O descumprimento do disposto neste Decreto, quando caracterizar infração funcional, sujeitará o agente público responsável às sanções previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Itapemirim e demais normas disciplinares aplicáveis.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO PREFEITO

CAPÍTULO VI DAS OUVIDORIAS

Art. 24. Compete a ouvidoria do município, sem prejuízo de outras atribuições previstas em regulamento específico, exercer as seguintes funções principais:

- 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 – colaborar na prevenção e na correção de atos e procedimentos que contrariem 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. 25. Para o cumprimento de suas finalidades, a ouvidoria deverá observar as seguintes diretrizes:

- I - receber, analisar e responder às manifestações dos usuários dos serviços públicos, tanto por iniciativa própria quanto em resposta às demandas recebidas; e
- II - elaborar, a cada trimestre, relatório de gestão que consolide as manifestações recebidas e analisadas, identificando, com base nessas informações, oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos;

Art. 26. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 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:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.



ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
MUNICÍPIO DE ITAPEMIRIM
GABINETE DO PREFEITO

Art. 27. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

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 20 (vinte dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO VII

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 28 Fica a Ouvidoria-Geral do Município responsável por disponibilizar mecanismos para a aplicação de pesquisa de satisfação, visando 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, 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.

Art. 29. Este decreto entra em vigor na data da publicação.

Itapemirim/ES, 04 de Agosto de 2025.

GENESIS ALVES BECHARA
Prefeito Municipal