



Diário Oficial Eletrônico

Município de Jerônimo Monteiro –ES

Poder Executivo

Jerônimo Monteiro, 17 de maio de 2023 – Diário Oficial Eletrônico – ANO VII| Nº 1903 – Lei Municipal 1.583 de 06/05/2015.

DECRETO MUNICIPAL Nº 7.230/2023

“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 JERÔNIMO MONTEIRO, no Estado do Espírito Santo, no uso das atribuições legais conferidas pelo Art. 74, Inc. 1, alínea “k” da Lei Orgânica Municipal e ainda;

CONSIDERANDO o Processo protocolizado nesta Prefeitura sob o nº 3402/2023, datado de 17 de maio de 2023;

CONSIDERANDO as atividades pertinentes a Unidade Central de Controle Interno do Município de Jerônimo Monteiro;

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 Jerônimo Monteiro, 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 n° 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. 5° 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. 5° da Constituição Federal e na Lei Federal n° 12.527/2011;
- IV. proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal n° 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://www.jeronimomonteiro.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 do site Municipal no Menu Ouvidoria (<http://www.jeronimomonteiro.es.gov.br/ouvidoria>).

Art. 11 As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, <http://www.jeronimomonteiro.es.gov.br/ouvidoria>, ou ainda pessoalmente no seguinte endereço: Paço Municipal Av. Lourival Lougon Moullin, nº 300, Centro, Cep 29550-000, Telefone (28) 3558-2906, e-mail controladoria@jeronimomonteiro.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;



Diário Oficial Eletrônico

Município de Jerônimo Monteiro –ES

Poder Executivo

Jerônimo Monteiro, 17 de maio de 2023 – Diário Oficial Eletrônico – ANO VII| Nº 1903 – Lei Municipal 1.583 de 06/05/2015.

§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.

Paço Municipal de Jerônimo Monteiro–ES; 17 de maio de 2023.

SERGIO FARIAS FONSECA
Prefeito Municipal

KLEBER GASPAR FILGUEIRAS
Procurador Geral

DAYANI BITTENCOURT
Controladora Interna Municipal