



Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no âmbito do município de Mauá.

MARCELO OLIVEIRA, Prefeito do Município de Mauá, Estado de São Paulo, no uso e gozo das atribuições conferidas pelo art. 60, VIII, da Lei Orgânica do Município, e tendo em vista o que consta no Processo Administrativo nº 4.433/2021;

CONSIDERANDO o disposto nos incisos XXXIII e XXXIV do art. 5º da Constituição Federal de 1988;

CONSIDERANDO o direito do usuário, na forma da lei, à participação na administração pública, conforme dispõe o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o direito de acesso dos usuários, na forma da lei, aos registros e informações sobre atos do governo, conforme dispõe o inciso II do § 3º do art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO o que dispõe o art. 3º da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e o Decreto Municipal nº 7.967, de 31 de julho de 2014;

CONSIDERANDO o que dispõe o § 5º do art. 7º e o art. 22 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO a necessidade de orientar os usuários quanto aos procedimentos básicos a serem adotados para a melhor utilização e solicitação dos serviços públicos, **DECRETO:**

CAPÍTULO I **DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E PRELIMINARES**

Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito da Administração Municipal Direta e Indireta, adotando procedimentos e providências correlatas a serem observadas por seus órgãos.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto, e sem prejuízo das definições previstas no art. 2º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, 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 - **serviços digitais:** serviços cuja interação com o usuário ocorre exclusivamente em plataformas digitais acessíveis pela internet e que permitem a solicitação do serviço, o envio e a obtenção de informações e documentos e acompanhamentos da execução em ambiente seguro e monitorado;
- IV - **administração pública:** órgão ou entidade integrante da administração pública municipal;



- V - **agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- VI - **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 - **reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- VIII - **denúncia:** ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IX - **elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- X - **sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos da administração pública;
- XI - **solicitação de providências:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos administração pública;
- XII - **decisão administrativa final:** ato administrativo por meio do qual o órgão da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;
- XIII - **atendimento:** conjunto das atividades necessárias para receber e dar consequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- XIV - **canais de atendimento:** praças e canais presenciais de atendimento, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, redes sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e acompanhamento de sua execução pelos usuários dos serviços públicos;
- XV - **política pública:** conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito aos usuários;
- XVI - **Ouvidoria:** instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas ao aprimoramento da gestão pública.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada em âmbito municipal pelo Decreto Municipal nº 7.967, de 31 de julho de 2014.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, os órgãos publicarão quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão 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 E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e prestador de serviços públicos, observar as seguintes diretrizes:



- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados os 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, vedada 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 do usuário;
- 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 quanto à 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 condutas aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar 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;
- XVI - comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente, durante horário comercial.

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 de 1988, e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 7.967, de 31 de julho de 2014;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada no âmbito municipal pelo Decreto Municipal nº 7.967, de 31 de julho de 2014;
- 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 de serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

JP

AA



- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelos órgãos, 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) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Seção I Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 7º Os órgãos abrangidos por este Decreto divulgarão a Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º deste artigo, 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;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização anual por cada órgão abrangido por este Decreto, ou sempre que houver mudanças nos parâmetros reais de prestação de serviços públicos, sendo obrigatória a publicação permanente em sítio eletrônico do órgão na internet.

Seção II Das Ações de Ouvidoria

Art. 8º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar, no mínimo, dois servidores para atuarem como responsáveis por ações de ouvidoria, aos quais competirá:

- I - fazer a interlocução do órgão com a Ouvidoria-Geral, sendo responsáveis por receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários por meio da Ouvidoria;

Jo

MM



- II - gerenciar a implantação da avaliação continuada dos serviços públicos na sua área de competência;
- III - conduzir a elaboração, atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário do órgão ao qual pertence;
- IV - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e
- V - fomentar e gerir mediações de conflitos a partir das manifestações apresentadas à sua apreciação, em conjunto com a Ouvidoria-Geral do Município.

Parágrafo único. O responsável por ações de ouvidoria será designado pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público, a quem responderá diretamente, sendo que o respectivo ato de designação deverá ser comunicado ao Ouvidor Público Municipal.

Art. 9º 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;
- IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços públicos.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 10. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 11. A manifestação será dirigida à Ouvidoria-Geral do Município e conterá a identificação do requerente.

§ 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 poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, deste artigo, 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.

§ 5º Os órgãos abrangidos por este Decreto deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput* deste artigo, 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, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 7.967, de 31 de julho de 2014.

Art. 12. Para fins de acesso a informações e serviços, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF será suficiente para a identificação do usuário, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

§ 1º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim.

§ 2º O número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei.

Art. 13. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 14. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Art. 15. 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;
- V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS – COMUSP

Art. 16. Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP, previsto nos art. 18 a 22 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, órgão colegiado, de caráter consultivo, vinculado à Ouvidoria-Geral do Município, por meio do qual se dará a participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, com as seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor;
- VI - elaborar, aprovar e reformar, quando necessário, seu regimento interno.

10

MA



Art. 17. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP, observados os critérios de representatividade e pluralidade, será composto de forma paritária por 14 (quatorze) membros efetivos e seus suplentes, sendo 07 (sete) representantes da sociedade civil, usuários dos serviços públicos municipais, e 07 (sete) representantes dos órgãos da Administração Municipal, na seguinte conformidade:

- I - 01 (um) representante da Ouvidoria-Geral do Município;
- II - 01 (um) representante da Secretaria de Saúde;
- III - 01 (um) representante da Secretaria de Educação;
- IV - 01 (um) representante da Secretaria de Serviços Urbanos;
- V - 01 (um) representante da Secretaria de Planejamento Urbano;
- VI - 01 (um) representante da Secretaria de Administração e Modernização;
- VII - 01 (um) representante da Secretaria de Mobilidade Urbana;
- VIII - 07 (sete) representantes da sociedade civil, usuários dos serviços públicos municipais.

§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares das pastas.

§ 2º Os representantes da sociedade civil, usuários dos serviços públicos municipais, deverão representar entidades ou associações com atuação no município de Mauá e não poderão ser funcionários municipais.

§ 3º Para participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP, exigir-se-á dos membros os seguintes requisitos:

- I - reconhecida idoneidade moral;
- II - estar no gozo de seus direitos políticos.

§ 4º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado pela Ouvidoria-Geral do Município, no órgão de imprensa oficial do município, contendo:

- I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;
- II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;
- III - declaração de idoneidade, a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente, estar em gozo de seus direitos políticos e, não estar incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei Complementar nº 135, de 04 de junho de 2010 (Lei da Ficha Limpa).

§ 5º Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em seu desempenho, a escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos poderá depender da avaliação dos seguintes requisitos:

- I - formação educacional compatível com a área a ser representada;
- II - experiência profissional aderente à área a ser representada;
- III - atuação voluntária na área a ser representada;
- IV - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.



Art. 18. O mandato dos membros do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP será de 02 (dois) anos e a nomeação se dará por portaria a ser expedida pelo Prefeito Municipal.

Parágrafo único. Aos membros representantes dos usuários dos serviços públicos não será permitido mais de 02 (dois) mandatos consecutivos.

Art. 19. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP terá uma Diretoria, que deverá exercer o papel de coordenação do Conselho, composto por 04 (quatro) membros, sendo que a presidência será exercida pelo Ouvidor-Geral do Município.

Parágrafo único. Os conselheiros elegerão, entre seus membros:

- I - 01 (um) vice-presidente, escolhido entre os representantes dos órgãos da Administração Municipal;
- II - 02 (dois) secretários, sendo o primeiro, escolhido entre os representantes do Poder Público, e o segundo, entre os membros da sociedade civil.

Art. 20. Compete ao presidente do Conselho:

- I - convocar e presidir as reuniões do Conselho;
- II - representar o conselho nas suas relações com terceiros;
- III - definir a pauta das reuniões;
- IV - abrir, orientar e encerrar reuniões;
- V - cumprir as determinações soberanas do plenário, oficiando os destinatários e prestando conta da sua agenda na reunião seguinte;
- VI - cumprir e fazer cumprir a legislação vigente e o Regimento Interno do COMUSP;
- VII - zelar pelo cumprimento das atribuições do COMUSP.

Art. 21. Compete ao vice-presidente representar e presidir as reuniões do COMUSP nos casos de ausência ou impossibilidade do presidente.

Art. 22. Compete ao 1º secretário auxiliar o presidente na definição das pautas; auxiliar e distribuir o pró-memória das reuniões; organizar o arquivo e o controle dos assuntos pendentes, gerindo a Secretaria e seu expediente.

Art. 23. Compete ao 2º secretário substituir o 1º secretário nos casos de ausência ou impossibilidade deste.

Art. 24. Ausentes os secretários, o presidente convidará qualquer conselheiro para assumir os encargos da secretaria.

Art. 25. Compete aos membros do Plenário do Conselho:

- I - comparecer às reuniões quando convocados;
- II - eleger o vice-presidente e os secretários;
- III - discutir assuntos de interesse do Conselho;
- IV - constituir grupos de trabalho para tarefas específicas, podendo contar com assessoramento técnico especializado, quando necessário e possível;



- V - comunicar previamente ao Presidente do COMUSP eventuais ausências às convocações recebidas;
- VI - cumprir a legislação vigente, o Regimento Interno e as decisões do Conselho.

Art. 26. O COMUSP reunir-se-á, ordinariamente, trimestralmente, na última segunda-feira dos meses de fevereiro, maio, agosto e novembro de cada ano, ou conforme calendário estabelecido na primeira reunião do ano, e extraordinariamente, quando convocado pelo presidente ou a requerimento da maioria de seus membros.

Parágrafo único. As reuniões poderão se dar de forma presencial ou remota, a critério exclusivo da presidência do COMUSP, sendo que as reuniões presenciais se darão preferencialmente na sala de reuniões da Ouvidoria-Geral do Município de Mauá.

Art. 27. Na primeira reunião do COMUSP será instituído um grupo de trabalho com o fim específico de elaborar o regimento interno, que disporá sobre o funcionamento do Conselho e o calendário para o ano de 2023.

Art. 28. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 29. O Conselheiro que, durante o ano, se ausentar em 02 (duas) reuniões consecutivas ou a 03 (três) alternadas, justificadamente ou não, perderá seu mandato, sendo substituído pelo suplente.

Art. 30. As convocações deverão ser efetuadas por meio de publicação na imprensa oficial do município, com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas, salvo motivo justificado, e deverão conter a pauta a ser discutida na reunião.

Parágrafo único. As convocações de que trata o *caput* poderão se dar por meio de correio eletrônico previamente fornecido pelos membros para tal finalidade.

Art. 31. Os suplentes terão direito a voz quando presente os titulares, e direito a voz e voto na ausência daqueles.

CAPÍTULO V DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 32. Os órgãos públicos abrangidos por este Decreto 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;
- V - medidas adotadas para a melhoria e o 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, incluindo o *ranking* dos órgãos públicos com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º deste artigo, 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.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 33. A Ouvidoria-Geral do Município poderá editar normas complementares a este Decreto.

Art. 34. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Município de Mauá, em 29 de junho de 2023.


MARCELO OLIVEIRA
Prefeito


MATHEUS MARTINS SANT'ANNA
Secretário de Assuntos Jurídicos

Registrado na Gerência de Atos Oficiais e afixado no quadro de editais. Publique-se na imprensa oficial, nos termos da Lei Orgânica do Município.


HELICIO ANTONIO DA SILVA
Chefe de Gabinete

ap//