



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](mailto: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