



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GLÓRIA DO GOITÁ**  
*Palácio Djalma Souto Maior Paes*

**DECRETO MUNICIPAL Nº 55, DE 04 DE NOVEMBRO DE 2022.**

**EMENTA:** 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.

A **PREFEITA DO MUNICÍPIO DE GLÓRIA DO GOITÁ, ESTADO DE PERNAMBUCO**, no uso de suas atribuições legais, que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal, e

**CONSIDERANDO** as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a 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 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 Glória do Goitá, 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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GLÓRIA DO GOITÁ**  
*Palácio Djalma Souto Maior Paes*

**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** - 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;
- 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;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GLÓRIA DO GOITÁ**  
*Palácio Djalma Souto Maior Paes*

**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;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE GLÓRIA DO GOITÁ

## *Palácio Djalma Souto Maior Paes*

**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 Glória do Goitá.

### **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 (<http://gloriadogoita.pe.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 endereço eletrônico <http://gloriadogoita.pe.transparenciamunicipal.online/app/pe/gloria-do-goita/1/ouvidoria-municipal>

**Art. 11** As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, pelo meio disposto no artigo anterior, ou ainda pessoalmente no seguinte endereço: Praça Cristo Redentor, nº 08, Centro, Glória do Goitá – PE.

### **Seção IV**

#### **Da Avaliação dos Serviços**

**Art. 12** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços sob os seguintes aspectos:

4



**PREFEITURA MUNICIPAL DE GLÓRIA DO GOITÁ**  
*Palácio Djalma Souto Maior Paes*

- 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 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.

Gabinete da Prefeita Municipal de Glória do Goitá, em 04 de novembro de 2022.

  
**ADRIANA DORNELAS CÂMARA PAES**  
*Prefeita Municipal*