

MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

PUBLICADO NO DOM/ES
EM 23/08/19

DECRETO N° 5184, DE 14 DE AGOSTO DE 2019

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos e institui o sistema de ouvidoria do Poder Executivo Municipal, revoga os dispositivos que especifica.

O PREFEITO MUNICIPAL DA SERRA, Estado do Espírito Santo, usando das atribuições legais, que lhe são conferidas pelo disposto no inciso V do artigo 72 da Lei Orgânica do Município,

D E C R E T A :

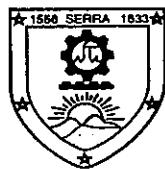
Art. 1º Este Decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade da Serra.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460/2017 serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º O disposto neste Decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta e Indireta e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

§ 3º Para os fins deste Decreto, considera-se:

- I. cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
- II. agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
- III. serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;
- IV. atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V. reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;



**MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO**

- VI. denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VII. elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;
- VIII. sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;
- IX. solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal;

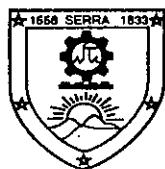
§ 4º Para os fins deste Decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

**TÍTULO I
CAPÍTULO I**

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestadores de serviços públicos:

- I. agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II. presumir a boa-fé do usuário;
- III. atender 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. zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V. tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI. cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII. observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII. adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX. autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X. manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI. contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII. observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII. aplicar 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. utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;



MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

- XV. não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI. permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII. facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVIII. propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XIX. proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;
- XX. expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XXI. fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º São deveres do usuário:

- I. utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II. fornecer 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 de que trata este Decreto.

CAPÍTULO II

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os 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 ano ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal, gerido pela Controladoria Geral do Município.

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Geral do Município.



**MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO**

**CAPÍTULO III
DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 5º A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Geral do Município, com as seguintes atribuições:

- I. acompanhar a prestação dos serviços;
- II. participar da avaliação dos serviços prestados;
- III. propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV. contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V. acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestadores de serviços públicos;
- VI. manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 6º Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 7º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I. 5 representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II. 5 representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:
 - a) 1 da Controladoria Geral do Município;
 - b) 1 da Coordenadoria de Governo Municipal;
 - c) 1 da Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos;
 - d) 1 da Secretaria Municipal de Planejamento Estratégico;
 - e) 1 da Secretaria Municipal da Fazenda.

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

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado pela Controladoria Geral do Município, com antecedência mínima de 1 mês e ampla divulgação, 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. a fixação do prazo de 30 dias para o envio das inscrições;



MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

- IV. declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;
- V. comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

Art. 8º Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 7º deste Decreto dependerá 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. 9º O Prefeito designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 2 anos.

Art. 10 A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 11 Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado do Espírito Santo, da Defensoria Pública do Estado do Espírito Santo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 12 O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor Geral do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

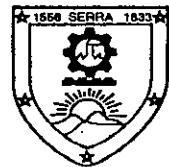
CAPÍTULO IV

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art.13 Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal a que se refere o § 2º do artigo 1º.

Art.14 São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I. coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;
- II. propor e coordenar ações com vistas a:
 - a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e
 - b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
- III. zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal responsáveis por esses serviços; e



MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

IV. acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 15 Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I. como órgão central, a Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral; e
- II. como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Art. 16 As atividades de ouvidoria das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade da Administração Pública Municipal a que estiverem subordinadas.

Art. 17 Sempre que solicitadas ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal remeterão ao órgão central dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

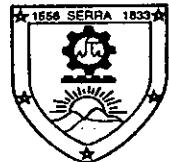
Art. 18 A unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será, de preferência, diretamente subordinada à autoridade máxima do órgão ou da entidade da Administração Pública Municipal a que se refere o § 2º do artigo 1º.

Parágrafo único. O responsável por ações de ouvidoria será indicado ou dispensado pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público e o respectivo ato deverá ser comunicado à Controladoria Geral do Município.

Seção I
Das competências

Art. 19 Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I. executar as atividades de ouvidoria previstas no artigo 13 da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II. propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;
- III. informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;
- IV. organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;
- V. processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;



**MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO**

- VI. produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal serão submetidos à supervisão técnica das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal quanto ao cumprimento do disposto nos artigo 13 e artigo 14 da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 20 Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

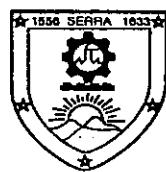
- I. estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II. monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no tratamento das manifestações recebidas;
- III. promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV. manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal a que se refere o artigo 2º, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal;
- V. definir metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;
- VI. manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;
- VII. sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados; e
- VIII. propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

**Seção II
Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações**

Art. 21 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 22 Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais; postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

Art. 23 São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.



MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

Art. 24 A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 25 As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do Sistema Informatizado de Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal a que se refere o artigo 2º.

§ 1º Os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal a que se refere o artigo 2º disponibilizarão o acesso ao e-Ouv em seus sítios eletrônicos, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv.

§ 3º A unidade do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal que receber manifestação sobre matéria alheia à sua competência encaminhará à unidade do Sistema de Ouvidoria responsável pelas providências requeridas.

Art. 26 As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal responderão às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e comprehensível.

Art. 27 As unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal elaborarão e apresentarão resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo máximo de 30 dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal procederão à análise prévia e, se necessário, a encaminharão às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal solicitarão ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 dias, contado da data de seu recebimento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderão solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da Administração Pública



MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

Municipal responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 dias, contados da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 28 O elogio recebido pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 29 A reclamação recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 30 A sugestão recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 31 A denúncia recebida pela unidade setorial do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descriptivos de irregularidade ou indícios que permitam a Administração Pública Municipal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do artigo 27.

Art. 32 As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal poderão coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da Administração Pública Municipal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 33 As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/2011.



**MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO**

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Art. 34 Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão ter nível de escolaridade superior, preferencialmente com experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

**TÍTULO II
CAPÍTULO I**

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 35 A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos deverá assegurar, em alinhamento com a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão:

- I. canal de comunicação direto entre os órgãos e entidades prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;
- II. serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- III. serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para o seu exercício e os órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões;
- IV. mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos promoverá:

- I. a participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;
- II. a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;
- III. o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos;
- IV. a avaliação periódica dos serviços públicos prestados, incluindo os indicadores do eixo de controle interno municipal.

§ 3º A Controladoria Geral do Município divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos com as respectivas reclamações, indicando os resultados dos correspondentes processos.



**MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO**

**TÍTULO III
CAPÍTULO I**

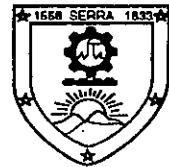
DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 36 Fica instituída, no âmbito da Cidade da Serra, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 37 A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

- I. valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;
- II. valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;
- III. contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
- IV. promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
- V. definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;
- VI. propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;
- VII. estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;
- VIII. estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos como "governo único para cidadão único";
- IX. fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;
- X. assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;
- XI. assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Municipal nº 4.059/2013 e Decreto nº 6.271/2015;
- XII. promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;
- XIII. promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;
- XIV. fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;
- XV. estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.





MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

Art. 38 Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

- I. universalidade, como preceito geral;
- II. transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;
- III. presunção de boa-fé dos cidadãos;
- IV. atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;
- V. inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;
- VI. publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;
- VII. visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de "cidadão único" que se relaciona com "governo único";
- VIII. disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
- IX. confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;
- X. plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146/2015;
- XI. redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;
- XII. integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;
- XIII. adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XIV. utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV. exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

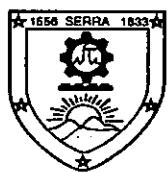
CAPÍTULO II
DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO
CIDADÃO

Seção I
Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 39 A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I. os serviços efetivamente oferecidos;



MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

- II. os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III. as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV. a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V. a forma de prestação do serviço;
- VI. os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII. as prioridades de atendimento;
- VIII. a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX. os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X. os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI. os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal Transparência sob a gestão da Controladoria Geral do Município.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 40 Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com "link" para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

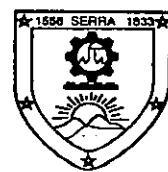
Seção II
Dos Canais de Atendimento

Art. 41 Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 42 Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 43 Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:



MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

- I. promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II. analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III. definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por "chat" e por mídia social;
- IV. organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;
- V. garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de uniforme ou similar, além de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;
- VI. manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;
- VII. buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;
- VIII. promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§ 1º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão.

Seção III
Da Solicitação dos Serviços Públicos

Art. 44 Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

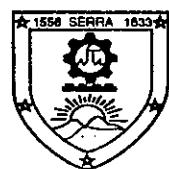
Art. 45 Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 46 O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

- I. identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;



**MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO**

- II. sigilosso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;
- III. anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

Art. 47 Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

- I. o número total de solicitações por serviço público;
- II. o número de solicitações atendidas por serviço público;
- III. o estoque de solicitações em aberto por serviço público;
- IV. o tempo médio de atendimento por serviço público;
- V. o órgão ou entidade prestador do serviço público.

**CAPÍTULO III
DO PLANEJAMENTO E DA GESTÃO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE
ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

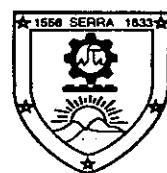
Art. 48 Fica instituído o Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão, de natureza deliberativa, vinculado à Ouvidoria Geral, incumbindo-lhe:

- I. coordenar a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;
- II. submeter à apreciação do Conselho de Usuário as orientações técnicas relativas às boas práticas de atendimento ao cidadão, com vistas à sua divulgação;
- III. promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos.
- IV. estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;
- V. propor inovações na prestação dos serviços públicos.

Parágrafo único. Os padrões de funcionamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento deverão ser estabelecidos e comunicados à Controladoria Geral para avaliação e inserção na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 49 O Comitê Municipal de Atendimento ao Cidadão será composto pelos titulares dos seguintes órgãos municipais:

- I. Ouvidoria Geral do Município, a quem caberá presidir o Comitê;
- II. Coordenadoria de Governo;
- III. Secretaria Municipal de Planejamento Estratégico;
- IV. Secretaria Municipal de Administração e Recursos Humanos;
- V. Secretaria Municipal da Fazenda;



MUNICÍPIO DA SERRA
ESTADO DO ESPÍRITO SANTO
GABINETE DO PREFEITO

- VI. Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania;
- VII. Secretaria Municipal de Assistência Social;
- VIII. Secretaria Municipal de Educação;
- IX. Secretaria Municipal de Saúde;
- X. Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano.

§ 1º Os membros do Comitê somente poderão ser substituídos pelos respectivos Subsecretários ou Adjuntos dos órgãos aos quais se vinculem.

§ 2º O Comitê reunir-se-á, no mínimo, semestralmente.

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 50 As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 51 Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogados os Decretos: 2915/2003, 2916/2003 e 6689/2004.

Palácio Municipal em Serra, em 14 de agosto de 2019.


AUDIFAX CHARLES PIMENTEL BARCELOS
Prefeito Municipal