

## DECRETO Nº 28.824

**REGULAMENTA A APLICAÇÃO DAS DISPOSIÇÕES DA LEI FEDERAL Nº 13.460 DE 26/06/2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA.**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CACHOEIRO DE ITAPEMIRIM, ESTADO DO ESPÍRITO SANTO, no uso de suas atribuições legais que lhe são conferidas pelo artigo 69, inciso VI da Lei Orgânica Municipal, e em conformidade com as disposições constantes do § 1º do art. 1º da Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017**

### **DECRETA:**

**Art. 1º** Este Decreto estabelece mecanismos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º** Para os fins deste Decreto, consideram-se:

**I** - Usuários dos serviços públicos - pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

**II** - Serviços Públicos - atividades administrativas ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população exercida por órgãos ou entidades da administração pública.

**Art. 3º** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

- I** - presunção de boa-fé;
- II** - compartilhamento de informações, nos termos da lei;
- III** - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- IV** - racionalização de métodos e procedimentos de controle;
- V** - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- VI** - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;



**VII** - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

**VIII** - articulação com os Estados, o Distrito Federal, os Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

**Art. 4º** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

**§ 1º.** A Carta de serviços será disponibilizada no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Cachoeiro de Itapemirim/ES e gerenciada pela Ouvidoria-Geral do Município.

**§ 2º.** A atualização dos dados deverá ser feita pelo órgão ou entidade responsável pela prestação de cada serviço, no mínimo, uma vez por ano.

**§ 3º.** Os titulares dos órgãos e entidades encaminharão à Ouvidoria-Geral do Município os dados do(s) servidor(es) responsável(is) pela inserção e atualização dos dados.

**Art. 5º** A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, as seguintes informações:

**I** - Sobre a Instituição:

- a) nome completo e sigla;
- b) finalidades e competências legais;
- c) endereços da sede e unidades;
- d) relação de serviços efetivamente oferecidos.

**II** - Sobre os serviços públicos:

- a) público-alvo;
- b) principais etapas para processamento do serviço;
- c) locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;
- d) requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- e) previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- f) forma de prestação do serviço;
- g) canais de comunicação com o serviço;
- h) locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- i) procedimento alternativo ao principal, quando este estiver indisponível.



**Art. 6º** Além das informações descritas no artigo 5º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá prever os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos 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.

**Art. 7º** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão utilizar ferramentas de pesquisa de satisfação dos usuários e empregar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

**§ 1º.** O Sistema Integrado de Ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificação de lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

**§ 2º.** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal, no mínimo anualmente, deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

**Art. 8º** Este Decreto entra em vigor na data da publicação.

Cachoeiro de Itapemirim/ES, 02 de setembro de 2019.

**VICTOR DA SILVA COELHO**  
Prefeito Municipal

