



# PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

## GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

*Regulamenta o procedimento para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e cria o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, conforme artigo 18 da Lei Federal nº 13.460/2017 e dá outras providências.*

**MIGUEL LOPES CARDOSO JÚNIOR**, Prefeito Municipal de Tatuí, no uso de suas atribuições legais e,

**CONSIDERANDO** os princípios da publicidade e da eficiência, encartados pela Constituição Federal no *caput* de seu artigo 37;

**CONSIDERANDO** o disposto no artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal que versa acerca da participação do usuário na Administração;

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal nº 12.527/2011, Lei Federal nº 14.129/2021 e Decreto Municipal nº 15.440/2014, que regula o acesso às informações;

**CONSIDERANDO** a necessidade de se oferecer à sociedade serviços públicos adequados e de qualidade, que deve ser a principal pretensão institucional do Executivo Municipal;

**CONSIDERANDO** que, para atingir esse objetivo, torna-se necessário informar e facilitar o acesso dos cidadãos aos múltiplos serviços prestados pelo Executivo Municipal e, ao mesmo tempo, garantir eficiência, transparência e qualidade ao atendimento;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ**

## **GABINETE DO PREFEITO**

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

**CONSIDERANDO** a edição da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que em seu artigo 7º, institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito da Administração Pública;

**CONSIDERANDO** a legislação pertinente a Transparência e Controladoria;

**CONSIDERANDO** que, a Ouvidoria Geral do Município, criada pela Lei nº 3.930/2007, é peça chave na elaboração do planejamento de qualquer organização, visto que a referida estrutura é capaz de canalizar insumos substanciais à análise do funcionamento de uma instituição, por intermédio das manifestações dos usuários dos serviços públicos, devendo-se toda energia de trabalho ser dispensada à verificação de métodos capazes de aperfeiçoar os serviços prestados pelo órgão;

### **DECRETA:**

#### **CAPÍTULO I**

#### **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** Fica regulamentado o procedimento para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário, a ser veiculada no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Tatuí, com o objetivo de informar e facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos prestados, bem como conferir publicidade aos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**Parágrafo único.** O disposto neste Decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às Autarquias, às Fundações Públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ**

## **GABINETE DO PREFEITO**

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

## **CAPÍTULO II**

### **DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

**Art. 2º** O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador 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, vedado 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;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ**

## **GABINETE DO PREFEITO**

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

**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;

**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 artigo 5º, inciso X, 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;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ**

## **GABINETE DO PREFEITO**

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

**XX** - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade 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 III**

### **DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 4º** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal, especificados no parágrafo único do art. 1º, que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ**

## **GABINETE DO PREFEITO**

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

**I** - ao serviço oferecido;

**II** - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

**III** - às etapas para processamento do serviço;

**IV** - ao prazo para a prestação do serviço;

**V** - à forma de prestação do serviço;

**VI** - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

**VII** - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

**I** - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

**II** - o tempo de espera para o atendimento;

**III** - o prazo para a realização dos serviços;

**IV** - os mecanismos de comunicação com os usuários;

**V** - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

## GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

**VI** - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

**VII** - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado; e

**VIII** - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

**Art. 5º** A Carta de Serviços ao Usuário será atualizada pela Secretaria de Governo, através do Departamento de Comunicação, a partir dos dados fornecidos pelos órgãos e entidades do Executivo Municipal anualmente, no mês de janeiro, ou sempre que houver acréscimo, modificação ou supressão de serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Tatuí.

**Parágrafo único.** Incumbe aos titulares ou responsáveis dos órgãos e entidades do Executivo Municipal o encaminhamento da solicitação de acréscimo, inclusão e/ou supressão de serviços públicos da sua respectiva área de atuação.

**Art. 6º** A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS**

**Art. 7º** A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a Administração Pública Municipal quanto para os usuários.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ**

## **GABINETE DO PREFEITO**

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

#### **CAPÍTULO V**

#### **DA SIMPLIFICAÇÃO**

**Art. 8º** Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar solicitação simplificada, por meio de formulário próprio, aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Municipal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste Decreto.

§ 1º A solicitação simplificada deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria Geral do Município.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a solicitação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º deste artigo.

**Art. 9º** Do formulário deverá constar:

**I** - a identificação do solicitante;

**II** - a especificação do serviço objeto da simplificação;

**III** - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;

**IV** - a descrição dos atos ou fatos; e

**V** - facultativamente, a proposta de melhoria.

**Art. 10** Ato do(a) Secretário(a) de Governo e do(a) Ouvidor(a) Geral do Município disciplinará o procedimento aplicável à solicitação simplificada.





# PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

## GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

## CAPÍTULO VI

### DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 11** 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.

**Parágrafo único.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos é um órgão consultivo dotado das 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 da Ouvidoria Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos; e

**VI** - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

**Art. 12** 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 Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 13** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:



# PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

## GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

**I** - representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

**II** - representantes dos órgãos da Administração Municipal, a saber:

- a) Secretaria de Governo e Negócios Jurídicos;
- b) Secretaria de Administração e Transportes Públicos;
- c) Secretaria de Fazenda, Finanças, Planejamento e Trabalho;
- d) Secretaria de Saúde;
- e) Secretaria de Educação;
- f) Secretaria de Obras e Infraestrutura;
- g) Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social;
- h) Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente;
- i) Secretaria de Esporte, Cultura, Turismo e Lazer;
- j) Secretaria de Segurança Pública e Mobilidade Urbana;
- k) Secretaria de Serviços Públicos e Zeladoria;
- l) Secretaria de Direitos Humanos, Família e Cidadania.

**III** - representante da SABESP;

**IV** - representante da ELEKTRO.

**Parágrafo único.** Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Chefe do Executivo.

**Art. 14** Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes deverá levar em consideração os seguintes requisitos:

**I** - formação educacional compatível com a área a ser representada;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ**

## **GABINETE DO PREFEITO**

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

**II** - experiência profissional aderente à área a ser representada;

**III** - atuação voluntária na área a ser representada.

**Art. 15** Os membros do colegiado serão nomeados pelo Chefe do Executivo, por meio de Decreto, para mandato de 2 (dois) anos.

**Art. 16** A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração, portanto, garante a dispensa do trabalho sem prejuízo para o Conselheiro para participação nas reuniões.

**Art. 17** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do(a) Ouvidor(a) Geral do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 18** 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;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ**

## **GABINETE DO PREFEITO**

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

### **DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.**

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 A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno do Município.

## **CAPÍTULO VIII**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 19** As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

**Art. 20** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Tatuí, 14 de dezembro de 2022.

**MIGUEL LOPES CARDOSO JÚNIOR**  
**PREFEITO MUNICIPAL**

Publicado no átrio da Prefeitura Municipal de Tatuí, em 14/12/2022.

Neiva de Barros Oliveira