



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## DECRETO Nº 320, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

(Regulamenta a Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências).

fl. 1

**MÁRIO CELSO BOTION**, Prefeito Municipal de Limeira, Estado de São Paulo,

**NO EXERCÍCIO** de suas funções, em atenção às disposições legais,

**CONSIDERANDO** a necessidade de regulamentação, em âmbito da Secretaria Municipal de Comunicação Social, bem como da Secretaria Municipal de Administração, no tocante à Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências;

### **DECRETA:**

#### **TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Este decreto regulamenta, em âmbito da Secretaria Municipal de Comunicação Social, bem como da Secretaria Municipal de Administração, a Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Municipal nº 5.933, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações dos diversos órgãos da Prefeitura de Limeira, 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, às autarquias, às fundações públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais.

§ 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;



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## DECRETO Nº 320, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

(Regulamenta a Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências).

fl. 2

**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 - canais de atendimento:** praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

**VI - solicitações:** pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

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

### 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 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, vedada qualquer tipo de discriminação;

**VI -** cumprir prazos e normas procedimentais;



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## DECRETO Nº 320, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

(Regulamenta a Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências).

fl. 3

- 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;
- 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 art. 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, de 2011;

B

H



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## DECRETO Nº 320, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

(Regulamenta a Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências).

fl. 4

de regularidades em geral;

**XX** - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios

às solicitações.

**XXI** - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente

**Art. 3º** São deveres do usuário:

urbanidade e boa-fé;

**I** - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com

quando solicitadas;

**II** - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado,

**III** - colaborar para a adequada prestação do serviço;

lhe são prestados os serviços de que trata este decreto.

**IV** - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais

### 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;

prestação dos serviços;

**III** - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a

**IV** - quantidade de manifestações de usuários;

prestação do serviço.

**V** - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da

§ 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.



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## DECRETO Nº 320, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

(Regulamenta a Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências).

fl. 5

### Capítulo III DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES

**Art. 5º** Todo órgão ou entidade prestador de serviços públicos municipais deverá contar, com um responsável por ações de fluxo de informações, ao qual competirá:

**I** - promover e atuar diretamente no que couber, atendimento defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

**II** - receber, analisar e encaminhar as manifestações feitas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicas, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;

**III** - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

**IV** - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

**Art. 6º** Os responsáveis por ações de informação deverão ter nível de escolaridade adequado, preferencialmente com experiência no atendimento ao usuário.

§ 1º O responsável por ações de ouvidoria deverá ser vinculado diretamente ao titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público.

§ 2º O responsável por ações de ouvidoria será designado ou dispensado pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público e o respectivo ato deverá ser comunicado ao Ouvidor Geral do Município.

**Art. 7º** Compete à Secretaria de Comunicação Social, por meio da Ouvidoria Geral do Município:

**I** - monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

**II** - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## DECRETO Nº 320, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

(Regulamenta a Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências).

fl. 6

**III** - fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;

**IV** - definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

**V** - definir metodologias e critérios para a mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos;

**VI** - fomentar e gerir mediações de conflitos preventivamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas à sua apreciação.

### Capítulo IV

#### DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

**Art. 8º** O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

§ 2º o responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá orientar o interessado para que envie ao órgão responsável.

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, 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.

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## DECRETO Nº 320, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

(Regulamenta a Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências).

fl. 7

**Art. 9º** Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

**Art. 10** O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

**Parágrafo único.** A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

**Art. 11** O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

**Art. 12** As atribuições da Ouvidoria Geral do Município são:

**I** - planejar, coordenar e executar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município de Limeira;

**II** - analisar e encaminhar as reclamações dos usuários, quando dotadas de relevância e expressividade, recebidas pela Ouvidoria Geral do Município ou de qualquer órgão, entidade ou autoridade pública;

**III** - mediar conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos, designando reuniões para a utilização dos meios alternativos de solução de conflitos entre as partes, caso necessário;

**IV** - encaminhar as demandas que julgar pertinentes ao órgão competente para promover as medidas judiciais cabíveis, na defesa e proteção dos interesses coletivos, difusos e individuais homogêneos dos usuários;

**V** - fiscalizar a execução das leis que dispõem sobre a defesa do usuário e aplicar as respectivas sanções, nos termos da legislação vigente, sem prejuízo das atribuições dos órgãos competentes;

**VI** - sugerir ao Secretário de Comunicação Social do Município as ações necessárias para evitar a repetição das irregularidades constatadas;

**VII** - prestar aos usuários orientação sobre os seus direitos;



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## DECRETO Nº 320, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

(Regulamenta a Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências).

fl. 8

**VIII** - divulgar os direitos do usuário pelos diferentes meios de comunicação e publicações próprias;

**IX** - promover a capacitação e o treinamento relacionados às suas atividades;

**X** - incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades municipais e civis de defesa do usuário.

**Art. 13** Para os fins deste capítulo, os usuários dos serviços públicos municipais encaminharão suas demandas somente por meio da Ouvidoria Geral do Município.

### **Capítulo V** **DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

**Art. 14** 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;
- 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;





ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## DECRETO Nº 320, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

(Regulamenta a Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências).

fl. 9

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 site oficial da Prefeitura de Limeira.

§ 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.

### Capítulo VI

#### DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES EM ÂMBITO DA SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

**Art. 15** Os dispositivos constantes dos incisos V e VI, do art. 6º, da Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, a Secretaria Municipal de Administração enviará à Secretaria Municipal de Comunicação Social, para que fique acessível e visível no site da Prefeitura Municipal de Limeira (<https://www.limeira.sp.gov.br/>) à todos os servidores e órgãos da administração pública municipal direta e indireta, o **Manual de Processos** que trata da tramitação dos processos administrativos.

**Art. 16** No tocante ao art. 29 da Lei nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, é assegurado a todos os servidores públicos no ingresso do quadro de servidores através do Departamento de Gestão de Pessoas a integração quando é apresentado as normativas constantes da Lei Complementar nº 41, de 20 de junho de 1991 (Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de Limeira), em especial as infrações, deveres e direitos de todos os servidores públicos municipais.



ESTADO DE SÃO PAULO - BRASIL

## DECRETO Nº 320, DE 10 DE SETEMBRO DE 2020.

(Regulamenta a Lei Municipal nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Limeira e dá outras providências).

fl. 10


**Art. 17** Em menção ao art. 30, parágrafo 2º, inciso II, da Lei nº 5.933, de 22 de novembro de 2017, caberá ao Departamento de Gestão de Pessoas, através da Divisão de Treinamento e Desenvolvimento implementar meios de capacitação e valorização adequados às áreas afins, onde se encontram alocados os agentes públicos municipais.

### **Capítulo VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

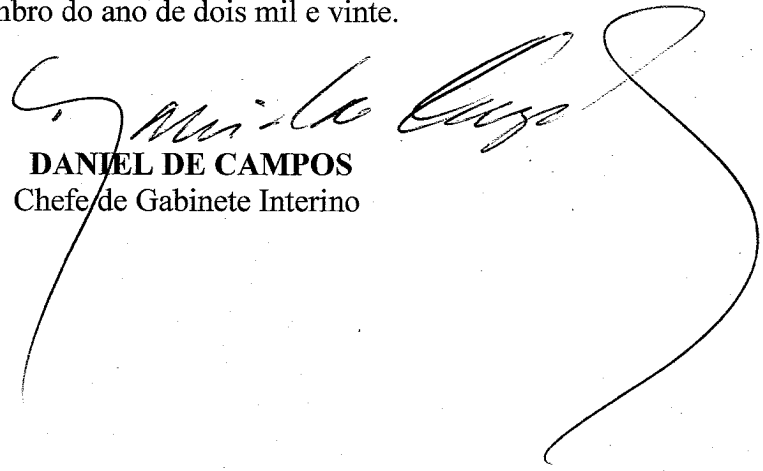
**Art. 18** As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

**Art. 19** Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

**PAÇO MUNICIPAL DE LIMEIRA**, aos dez dias do mês de setembro do ano de dois mil e vinte.

  
**MÁRIO CELSO BOTION**  
Prefeito Municipal

**PUBLICADO** no Gabinete do Prefeito Municipal de Limeira, aos dez dias do mês de setembro do ano de dois mil e vinte.

  
**DANIEL DE CAMPOS**  
Chefe de Gabinete Interino