



# Prefeitura Municipal de Itaúna

ESTADO DE MINAS GERAIS

## DECRETO Nº 6.915, DE 11 DE JUNHO DE 2019

*Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública.*

O Prefeito do Município de Itaúna, Estado de Minas Gerais, no uso das atribuições que lhe confere o artigo 82, inciso V, da Lei Orgânica e o que estabelece a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

### DECRETA:

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460/17, e dispõe sobre a organização dos serviços públicos e atendimento aos usuários, sem prejuízo de legislação específica que rege cada serviço público e das competências dos órgãos e entidades.

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

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público no âmbito municipal;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade do Poder Executivo;

III - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações 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;

V - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública.

**Parágrafo único.** O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527/2011 e Lei Municipal nº 4.721/2012.

**Art. 3º** Os serviços públicos e o atendimento aos usuários serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia e deverão ser observadas pelos órgãos e entidades as seguintes diretrizes na estruturação e gestão dos serviços públicos:

I - orientação do serviço a partir da ótica do usuário e do interesse público;

II - planejamento do serviço quanto ao público-alvo, aos requisitos, à estrutura de atendimento e suporte, aos canais de atendimento, ao fluxo processual e à comunicação interna e externa tempestiva;

III - compartilhamento de recursos e informações entre os órgãos e entidades para a oferta do serviço;

IV - racionalização, simplificação e padronização dos procedimentos relativos aos serviços públicos;

Fernando



# Prefeitura Municipal de Itaúna

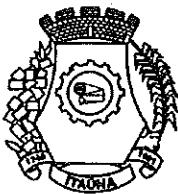
ESTADO DE MINAS GERAIS

... continuação do Decreto nº 6.915/19 - FL 2

- V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- VI - publicidade dos requisitos de acesso e exigências para obtenção do serviço, com observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VII - monitoramento, avaliação e melhoria contínua da qualidade no processo de atendimento e da efetivação do serviço, compreendendo todas as suas fases, da captação da demanda até a sua conclusão;
- VIII - acesso ao serviço, bem como o acompanhamento de sua execução e avaliação, preferencialmente em meio eletrônico, quando aplicável;
- IX - segurança e privacidade dos dados, nos termos da legislação, em especial a Lei Federal nº 12.527/11;
- X - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- XI - presunção de boa-fé do usuário;
- XII - atendimento preferencialmente por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades previstas na legislação que rege a matéria e os protocolos existentes para a classificação de risco;
- XIII - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- XIV - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- XV - adoção de medidas visando a proteção, a saúde e a segurança dos usuários com instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XVI - 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 ou nos casos exigidos em lei específica;
- XVII - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XVIII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIX - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XX - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XXI - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;
- XXII - articulação com o Poder Legislativo e demais entes federados para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos;
- XXIII - identificação das oportunidades de atuação integrada e sistêmica na expedição de documentos, tais como, atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade, via compartilhamento de informações entre órgãos e entidades.

**Art. 4º** A Carta de Serviços da Prefeitura Municipal de Itaúna, em atendimento ao artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/17, deverá ser publicada de forma permanente no endereço eletrônico oficial da Prefeitura.

*Fernando* *Belleser* *W* *A.H.*



# Prefeitura Municipal de Itaúna

ESTADO DE MINAS GERAIS

... continuação do Decreto nº 6.915/19 - PL 3

§ 1º Cabe a cada Secretaria promover a solicitação de inserção, revisão e atualização dos serviços na Carta junto à Gerência Superior de Tecnologia da Informação, devendo comunicar à referida Gerência quando da necessidade de atualização ou modificação de quaisquer dados.

§ 2º A Carta de Serviços deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, contendo, no mínimo:

- I - caracterização do serviço que permita a exata compreensão do que está sendo ofertado;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - formas de prestação do serviço;
- VI - locais, horário de atendimento e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - horário de funcionamento das unidades administrativas, especialmente aquelas responsáveis pelo atendimento direto ao público;
- VIII - identificação da unidade administrativa responsável pela prestação do serviço público;
- IX - valores das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

§ 3º Para fins de gestão dos serviços ofertados, cada órgão ou entidade deverá promover ações com o intuito de manter o acompanhamento técnico permanente junto a todas as unidades de atendimento, com vistas a garantir a qualidade do atendimento ao cidadão, prestando orientações e esclarecimentos, conforme a necessidade do usuário.

Art. 5º Fica vedado aos órgãos e entidades do Poder Executivo exigir dos usuários de serviços públicos, atestados, certidões e outros documentos comprobatórios de regularidade que constem em base de dados oficial do Poder Executivo municipal.

§ 1º Os órgãos e entidades do Poder Executivo deverão obter os documentos de que trata o *caput* diretamente com o órgão ou entidade responsável pela base de dados.

§ 2º Aplica-se o disposto neste artigo para documentos que possam ser acessados publicamente em sítios oficiais.

§ 3º Na hipótese do § 1º, o usuário que emitir declaração falsa ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 6º As exigências necessárias para formulação de requerimento aos órgãos e entidades do Poder Executivo deverão ser previamente definidas e formuladas de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right, some with a checkmark.



# Prefeitura Municipal de Itaúna

ESTADO DE MINAS GERAIS

... continuação do Decreto nº 6.915/19 - Fl. 4

§ 1º Após a protocolização de requerimento, o agente público, caso verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo que recebeu a demanda não possua competência para exame ou decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo competente.

§ 2º Quando a remessa referida no §1º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

**Art. 7º** 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, nos termos da legislação que rege a matéria;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da legislação que rege a matéria;
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet nos termos do § 2º do artigo 4º.

**Art. 8º** São deveres do usuário:

- I - observar exigências legais para acesso e obtenção do serviço;
- II - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- III - prestar as informações pertinentes ao serviço demandado quando solicitadas;
- IV - colaborar para a adequada prestação do serviço;
- V - respeitar o servidor público durante o registro da manifestação, utilizando de linguagem apropriada;
- VI - preservar as condições dos bens públicos.

**Art. 9º** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestação perante o setor de Ouvidoria Pública, físico ou *on-line*, acerca da prestação de serviços públicos.

**Art. 10.** A Ouvidoria Pública, vinculada à Controladoria-Geral do Município, é a unidade responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, sendo responsável por receber, analisar e responder por meio de linguagem simples, clara e objetiva, as manifestações formuladas nos termos deste Decreto.

**Art. 11.** A manifestação direcionada à Ouvidoria Pública poderá se dar de forma eletrônica, por telefone ou presencialmente, sendo esta última realizada na sede da Prefeitura Municipal de Itaúna.

Fernando

*[Handwritten signatures and initials]*



# Prefeitura Municipal de Itaúna

ESTADO DE MINAS GERAIS

... continuação do Decreto nº 6.915/19 - Fl. 5

§ 1º Para realização da manifestação, o requerente deverá se identificar, entretanto, esta não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º No momento do registro da manifestação, poderá o requerente escolher se esta será sigilosa ou não.

§ 3º A autoridade que receber a manifestação classificada como "sigilosa" pela Ouvidoria Pública, deverá fazer sua tramitação interna preservando o sigilo para proteção do direito à intimidade.

§ 4º É vedado à Ouvidoria Pública impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação, podendo ser solicitadas informações complementares visando coerência à demanda.

§ 5º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de Ouvidoria, ressalvados os casos em que o solicitante requeira cópias de documentos públicos físicos, conforme legislação vigente.

§ 6º É assegurado o atendimento preferencial às prioridades previstas na legislação que rege a matéria.

§ 7º Deverá ser observado o prazo máximo de resposta ao cidadão, nos termos da legislação vigente que rege a matéria.

§ 8º As informações que constituam comunicações de possíveis irregularidades decorrentes de atos de servidores municipais, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante processo administrativo de sindicância, devendo o mesmo ser solicitado pelo gestor da pasta ou Secretário Municipal de Administração.

## Art. 12. Compete à Ouvidoria Pública:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/17;

II - receber, analisar e encaminhar aos representantes da administração pública municipal as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão destas;

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública municipal;

IV - elaborar relatório anual de gestão consolidando as informações relativas às manifestações e com base nelas apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, sem prejuízo de norma que estabeleça outra periodicidade, publicando o mesmo no sítio oficial.

Art. 13. O relatório anual de gestão de que trata o inciso IV do artigo 12 deverá indicar ao menos:

Fernandes

4



# Prefeitura Municipal de Itaúna

ESTADO DE MINAS GERAIS

... continuação do Decreto nº 6.915/19 - Fl. 6

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - o motivo das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas;

**Parágrafo único.** O relatório anual de gestão será encaminhado à autoridade máxima do respectivo órgão ou entidade e deverá ser disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 14.** Os órgãos e entidades deverão avaliar os serviços prestados, nos 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 pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**Parágrafo único.** O resultado da avaliação será consolidado pelo Setor de Ouvidoria e deverá ser integralmente publicado no Portal da Prefeitura Municipal de Itaúna, anualmente, até o final do primeiro trimestre do ano subsequente ao da avaliação, incluindo o *ranking* dos órgãos e entidades com maior incidência de reclamação dos usuários, servindo de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados nos termos do artigo 4º deste Decreto.

**Art. 15.** Cabe aos agentes públicos envolvidos no atendimento e prestação de serviços aos usuários:

- I - atender ao usuário com atenção, respeito, cortesia e profissionalismo, considerando o disposto neste Decreto, o detalhamento do serviço constante do Portal da Prefeitura Municipal de Itaúna e os eventuais manuais complementares;
- II - manter-se informado quanto aos serviços, procedimentos e fluxos processuais para atendimento, bem como sobre normas, instrumentos disponíveis para acesso às informações e canais para esclarecimento de dúvidas;
- III - respeitar as normas de atendimento, bem como adotar postura adequada;
- IV - reportar aos órgãos e entidades competentes, quaisquer ocorrências que prejudiquem a execução dos serviços ou informações que possam contribuir para o seu aprimoramento.

**Art. 16.** O agente público que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas na Lei nº 2.584, de 11 de dezembro de 1991.

Fernando  
[Handwritten signatures and initials]



# Prefeitura Municipal de Itaúna

ESTADO DE MINAS GERAIS

... continuação do Decreto nº 6.915/19 - Fl. 7

**Art. 17.** Fica instituído o Comitê de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos, composto por representantes indicados pelos titulares dos seguintes órgãos e entidades:


- I - Secretaria Municipal de Planejamento e Governo;
- II - Controladoria-Geral do Município;
- III - Secretaria Municipal de Administração;
- IV - Secretaria Municipal de Educação e Cultura;
- V - Secretaria Municipal de Saúde;
- VI - Secretaria Municipal de Regulação Urbana.

**Parágrafo único.** O Comitê de que trata o *caput* será coordenado pelo representante da Secretaria Municipal de Planejamento e Governo e terá como atribuições:

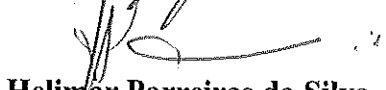
- I - propor diretrizes gerais para o atendimento dos usuários dos serviços prestados pelo Poder Executivo;
- II - propor métodos de avaliação periódica de serviços públicos e seus formatos de consolidação e divulgação;
- III - propor o regulamento sobre a organização e funcionamento do Conselho de Usuários previsto na Lei nº 13.460/17.

**Art. 18.** Revogadas as disposições em contrário, este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Itaúna-MG, 11 de junho de 2019.

  
**Neider Moreira de Faria**  
Prefeito do Município de Itaúna

  
**Valter Gonçalves do Amaral**  
Chefe de Gabinete

  
**Helimar Parreiras da Silva**  
Procurador-Geral do Município

  
**Camilla de Oliveira Busatti Alves**  
Controladora-Geral do Município

  
**Alisson Diego Batista Moraes**  
Secretário Municipal de Planejamento e Governo



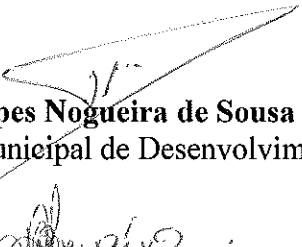





# Prefeitura Municipal de Itaúna


ESTADO DE MINAS GERAIS


... continuação do Decreto nº 6.915/19 – Fl. 8

  
**Diógenes Lopes Nogueira de Sousa Vilela**  
Secretário Municipal de Desenvolvimento Econômico e Turismo


  
**Alessandra Nogueira Santos Araújo**  
Secretária Municipal de Educação e Cultura


  
**Dalton Leandro Nogueira**  
Secretário Municipal de Administração

  
**Elvio Marques da Silva**  
Secretário Municipal de Assistência Social

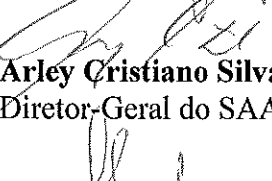
  
**Rosse Andrade Silva**  
Secretário Municipal de Infraestrutura e Serviços

  
**Fernando Meira de Faria**  
Secretário Municipal de Saúde

  
**Nelson Eustáquio Dias Júnior**  
Secretário Municipal de Esportes e Lazer

  
**Paulo de Tarso Nogueira**  
Secretário Municipal de Regulação Urbana

  
**Warlei Eustáquio de Souza**  
Secretário Municipal de Finanças

  
**Arley Cristiano Silva**  
Diretor-Geral do SAAE

  
**Heli de Souza Maia**  
Diretor-Geral do IMP

