



Prefeitura Municipal de Lavrinhas

Estado de São Paulo

Paço Municipal, nº 200 - Centro - Lavrinhas/SP - CEP: 12.760-000 - Tel.: (12) 3146-1110
CNPJ: 45.200.029/0001-55 – www.lavrinhas.sp.gov.br

DECRETO Nº 63, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2022

“REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, DISPONDO SOBRE A ATUAÇÃO DO RESPONSÁVEL POR AÇÕES DE OUVIDORIA E A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS; INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE LAVRINHAS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”

JOSÉ BENEDITO DA SILVA, Prefeito Municipal de Lavrinhas, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

DECRETA

TÍTULO I

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 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 do Poder Executivo do Município de Lavrinhas;

PARÁGRAFO 1º - A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 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;

PARÁGRAFO 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, inclusive aos particulares, em decorrência de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

PARÁGRAFO 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 sequência 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;



Prefeitura Municipal de Lavrinhas

Estado de São Paulo

Paço Municipal, nº 200 - Centro - Lavrinhas/SP - CEP: 12.760-000 - Tel.: (12) 3146-1110
CNPJ: 45.200.029/0001-55 – www.lavrinhas.sp.gov.br

VI. Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios 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.

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

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

ARTIGO 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;
- 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, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei nº 3.404, de 22 de junho de 2016;