

DECRETO Nº. 3443/2026, DE 24 DE MARÇO DE 2026.

“REGULAMENTA, NO ÂMBITO MUNICIPAL, A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E CRIA O CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

ADRIANA BALEJO PIEDADE DA SILVA, PREFEITA MUNICIPAL DE TARUMÃ, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS;

DECRETA:

**TÍTULO I
Disposições Gerais**

Art. 1º. - Este Decreto regulamenta em âmbito municipal, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos de usuários dos serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal devem dispor de mecanismos ágeis e eficientes que assegurem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Art. 2º. - Para os efeitos deste Decreto, e sem prejuízo das definições previstas no artigo 2º da Lei Federal nº 13.460/2017, considera-se:

I – prestador de serviço público: todo aquele que presta serviço pela Administração Pública ou por seus delegados, sob normas e controles públicos;

II – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito ao cidadão;

III – pedido: requisição formal de serviço público feita diretamente aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

IV – ocorrência: registro formal da Ouvidoria às manifestações do usuário do serviço público;

V – reclamação: demonstração formal de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;



VI – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

VIII – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

IX – solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal;

X – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XI – certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

XII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal manifesta-se com respostas conclusivas acerca da procedência ou improcedência da ocorrência, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;

XIII – linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XIV – monitoramento: acompanhamento da tramitação da ocorrência nos órgãos da Administração Pública Municipal, realizado pela Ouvidoria, a partir do registro da ocorrência até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

XV – controle de qualidade: pesquisa coordenada pela Ouvidoria para apurar a execução e qualidade do serviço prestado por meio do nível de satisfação do usuário do serviço público das ocorrências registradas.

TÍTULO II

Da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos

CAPÍTULO I

Das Disposições Iniciais

Art. 3º. - Fica instituída, no âmbito do Município de Tarumã, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 4º. - A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos tem como objetivos:



I – promover a participação do usuário na Administração Pública, de acordo com as formas previstas na legislação pertinente;

II – assegurar a participação e o controle social dos cidadãos sobre a prestação de serviços públicos;

III – promover o planejamento estratégico em benefício da simplificação e melhoria dos serviços públicos;

IV – estimular e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos;

V – fomentar e incentivar a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre particulares e a Administração Municipal;

VI – propiciar aos agentes públicos condições para exercerem com eficiência o seu papel de representantes da Administração Municipal no trato com os cidadãos;

VII – fomentar e orientar as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos tenham como objetivo a satisfação dos usuários;

VIII – incentivar a criação de mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos e procedimentos administrativos;

IX – garantir o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, acessíveis e eficientes;

X – estimular a cultura da avaliação do atendimento, dos serviços públicos prestados, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos;

XI – promover o desenvolvimento de práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

XII – assegurar aos cidadãos o direito ao acesso à informações sobre os serviços públicos de forma simples e compreensível, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIII – assegurar a adequação e a qualidade das informações divulgadas sobre a prestação dos serviços públicos que estejam inseridas no sítio eletrônico institucional.

Art. 5.º - Visando à realização dos seus objetivos na execução dos serviços públicos serão observadas as seguintes diretrizes:

I – respeito e cortesia no atendimento aos cidadãos;

II – presunção de boa-fé dos cidadãos;

III – utilização de linguagem clara, objetiva e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;



IV – simplificação dos processos e requisitos para atendimento, com foco na melhoria dos serviços públicos, vedada a imposição aos cidadãos de exigências não previstas na legislação;

V – transparência nos procedimentos de atendimento, possibilitando o acompanhamento pelo usuário requisitante e a disponibilização de informações claras e precisas sobre os serviços públicos oferecidos;

VI – efetividade no atendimento, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

VII – publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VIII – generalidade no atendimento e prestação do serviço, sem distinção entre os cidadãos;

IX – regularidade no atendimento e prestação do serviço, seguindo os padrões de qualidade determinados;

X – confidencialidade, preservando o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nos termos da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

CAPÍTULO II **Das Ferramentas da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos**

SEÇÃO I **Da Carta de Serviços**

Art. 6º. - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º. - A Carta de Serviços ao Usuário apresentará as seguintes informações:

I – serviços oferecidos;

II – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III – principais etapas para processamento do serviço;

IV – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – forma de prestação do serviço;

VI – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.



§2º. - A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, relativos, no mínimo, 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;
- V – mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§3º. - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público, anualmente, ou sempre que houver alteração do serviço.

§4º. - A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem em formato acessível, objetivando facilitar a comunicação e o entendimento.

Art. 7º. - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ficar disponível no sítio eletrônico do órgão na internet.

SEÇÃO II

Do Pedido Dos Serviços Públicos

Art. 8º. - As Unidades da Administração Pública Municipal deverão atender aos pedidos feitos pelos canais oficiais de atendimento, respeitando o princípio da impessoalidade e a formalidade, no âmbito de suas respectivas competências.

Art. 9º. - Cada pedido deverá gerar um número de protocolo, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§1º. - Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado aos seus pedidos, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com objetividade e clareza.

§2º. - As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 10. - O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

- I – identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;
- II – sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;



III – anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e meio de contato.

§1º. - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§2º. - Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do pedido.

CAPÍTULO III

Da Avaliação dos Serviços Públicos

Art. 11. - Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, com periodicidade mínima anual, 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.

Art. 12. - A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação, e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimentos divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO IV

Do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos

Art. 13. - A participação dos usuários dos serviços públicos municipais no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria.

Art. 14. - São atribuições do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:

- 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 do Ouvidor;
- VI – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.
- VII – elaborar, aprovar e reformar, quando necessário, seu regimento interno;
- VIII – eleger o seu Presidente e os demais componentes da Mesa Diretora.

Art. 15. - O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I – 07 (sete) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II – 07 (sete) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:
 - a) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Governo;
 - b) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação e Cultura;
 - c) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Esportes e Laser;
 - d) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Agricultura, Meio Ambiente, Obras e Serviços Urbanos;
 - e) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;
 - f) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social;
 - g) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Finanças, Planejamento e Desenvolvimento Econômico.

§1º. - Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares das pastas.

§2º. - Os representantes de usuários dos serviços públicos, serão escolhidos em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no Diário Oficial Eletrônico do Município de Tarumã, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias e ampla divulgação, contendo:



I – informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;

II – o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

III – a fixação do prazo de 15 (quinze) dias para o envio das inscrições;

§3º. - Findo o prazo do envio das inscrições será realizada audiência pública, a ser publicada no Diário Oficial do Município com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, para eleição dos representantes usuários de serviços públicos, com direito a voto os maiores de 18 anos presentes na audiência.

Art. 16. - Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em seu desempenho, a escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos no processo aberto a que se refere o §2º do artigo 15 deste Decreto poderá depender da avaliação dos seguintes requisitos:

I – atuação voluntária na área a ser representada;

II – não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 17. - O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

Art. 18. - O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos terá um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário Geral, escolhidos na posse entre os conselheiros titulares, com mandato de 02 (dois) anos.

Art. 19. - A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

CAPÍTULO IV **Das Disposições Finais**

Art. 20. - As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por este Decreto prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Município, nos assuntos que lhe forem pertinentes e submetidos a sua apreciação.

Art. 21. - As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria.

Art. 22. - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, em especial o Decreto n. 2.550/2021, de 15 de Outubro de 2021.

Paço Municipal “Waldemar Schwarz”, 24 de março de 2026, 36º. Ano da Emancipação Política e 34º. Ano da Instalação.



Adriana Balejo Piedade da Silva
PREFEITA MUNICIPAL

Max Paulo Labs
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO

Publicado no **Diário Oficial do Município.**

Max Paulo Labs
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO



VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 26E6-21D6-E322-ED86

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ MAX PAULO LABS (CPF 368.XXX.XXX-03) em 25/03/2026 09:14:16 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

- ✓ ADRIANA BALEJO PIEDADE DA SILVA (CPF 130.XXX.XXX-98) em 25/03/2026 09:31:20 GMT-03:00
Papel: Parte
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://taruma.1doc.com.br/verificacao/26E6-21D6-E322-ED86>