



Agenda 2030- Desenvolvimento Sustentável  
Gestão 2021 à 2024

**DECRETO Nº 78/2021**  
**DE 29 DE SETEMBRO DE 2021**

**“REGULAMENTA A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE FLORINEA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.**

**PAULO EDUARDO PINTO**, Prefeito Municipal de Florínea, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições que lhes são conferidas por lei e

**Considerando** o disposto no § 3º do artigo 37 da Constituição Federativa do Brasil de 1988, que disciplina as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

**Considerando** o disposto na Lei Federal n.º 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**Considerando** o disposto na Lei Municipal n.º 796/2021, de 16 de setembro de 2021, que trata da instituição do Conselho de Usuários deste Município;

**Considerando** a necessidade de se promover com a regulamentação de aludido conselho, em atendimento as legislações de regência;

**Considerando** a busca constante desta administração pública pela primazia dos serviços prestados à população, em atendimento aos princípios constitucionais previstos no artigo 37 da CF 88, em especial o da eficiência; e

**Considerando ao final**, a necessidade de atendimento às instruções e recomendações do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo,

**DECRETA:**

**Art. 1º.** Este Decreto regulamenta a Lei Federal n.º 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, bem como a Lei Municipal n.º 796/2021, de 16 de setembro de 2021, dispondo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos municipais de Florínea.

**Art. 2º.** 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;
- 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.

**Art. 3º.** O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo a municipalidade, através de seus prepostos e agentes 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 artigo 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 18 de novembro de 2011;
- XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

**Art. 4º.** 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.

**Art. 5º.** A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários, que se constitui como canal aberto de comunicação, com fins precípuos, de acordo com a Lei Federal nº 13.460/ 2017 e Lei Municipal nº 796/2021, com as seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços públicos municipais;
- II - participar da avaliação dos serviços prestados por cada departamento da administração pública municipal, na seguinte escala: ótimo; bom; regular; ruim; péssimo;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços públicos;
- IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor municipal.

**Art. 6º.** O Conselho dos Usuários dos Serviços Públicos do Município de Florínea, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 12 (doze) membros, sendo:

I – 6 (seis) membros, representantes dos usuários de serviços públicos municipais, que serão escolhidos através de processo aberto ao público local, cujo regramento da eleição será editado através de Edital de Chamamento Público.

II - 6 (seis) membros, representantes das Secretarias componentes da Administração Municipal, doravante relacionados, que serão indicados pelos respectivos secretários das pastas, não necessitando serem servidores municipais:

- a) 1 (um) da Secretaria Municipal de Administração;
- b) 1 (um) da Secretaria Municipal do Bem Estar Social;
- c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Higiene e Saúde;
- d) 1 (um) da Secretaria Municipal de Educação e Esporte;
- e) 1 (um) da Secretaria Municipal de Obras e Serviços Urbanos, Agricultura e Meio Ambiente;
- e
- f) 1 (um) da Secretaria Municipal de Cultura e Turismo.

**Art. 7º.** O mandato dos conselheiros será de 02 (dois) anos, permitida a recondução apenas uma única vez, por igual período.

**Art. 8º.** A designação dos mandatários elencados nos incisos I e II do artigo 6º deste Decreto, será feita pelo Prefeito Municipal, através de Decreto a ser editado por este, que deverá ser publicado no D.O.M.

**Art. 9º.** Os membros do conselho reunir-se-ão, em reuniões ordinárias, trimestralmente, podendo excepcionalmente, ocorrer reuniões extraordinárias, para tratar de assuntos específicos.

**Art. 10º.** Com o fito de proporcionar maior alcance e efetividade, deverá ser afixado nos átrios das respectivas repartições públicas municipais, bem como divulgado no sitio da municipalidade na rede mundial de computadores, a respectiva composição eleita e indicada do Conselho dos Usuários, com sua qualificação e endereços físicos, eletrônicos e de telefone dos conselheiros, para que assim, o cidadão tenha acesso direto, com os mesmos, para apresentação de suas sugestões, reclamações e reivindicações.

**Art. 11º.** Para todos os efeitos, a participação dos conselheiros é considerada serviço relevante e sem remuneração.

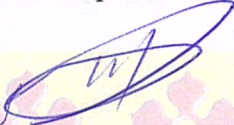
**Art. 12º.** O Conselho de Usuários poderá ser consultado quanto a indicação de Ouvidor Municipal.

**Art. 13º.** Os casos omissos poderão serem decididos pelo Conselho dos Usuários, através de deliberações por este editadas e expedidas.

**Art. 14º.** As despesas decorrentes da execução deste Decreto, correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

**Art. 15º.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Florínea/SP, 29 de setembro de 2021.



Paulo Eduardo Pinto

**PREFEITO MUNICIPAL**

Publicado no DOM e afixado no átrio desta Prefeitura, na data supra.



Alexandre Messias Bezerra

**SECRETÁRIO MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**