



**ESTADO DA PARAÍBA  
MUNICÍPIO DE DONA INÊS  
PODER EXECUTIVO**

---

**DECRETO MUNICIPAL Nº. 59/2021, de 20 de setembro de 2021.**

**REGULAMENTA A LEI FEDERAL 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE ESTABELECE NORMAS BÁSICAS PARA PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS DIRETA OU INDIRETAMENTE PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE DONA INÊS**, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições conferidas pelo art. 18 da Lei Orgânica Municipal e,

**CONSIDERANDO** o que dispõe a Lei Federal nº. 13.460/2017, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, federal, estadual e municipal:

**DECRETA:**

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2019, que estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal.

**§ 1º** O disposto na referida Lei Federal aplica-se à administração pública direta e indireta, deste Município, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

**§ 2º** A aplicação da referida Lei, no âmbito municipal, não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

**I** - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

**II** - na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

**§ 3º** Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.



**ESTADO DA PARAÍBA  
MUNICÍPIO DE DONA INÊS  
PODER EXECUTIVO**

---

**Art. 2º** Para os fins da Lei Federal nº. 13.460/2017, consideram-se:

**I** - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**II** - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

**III** - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes do Município;

**IV** - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

**V** - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios 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.

**Parágrafo único.** O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 3º** Com periodicidade mínima anual, cada Poder Público Municipal publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

**Art. 4º** Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

**CAPÍTULO II  
DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

**Art. 5º** O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

**I** - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

**II** - presunção de boa-fé do usuário;



**ESTADO DA PARAÍBA  
MUNICÍPIO DE DONA INÊS  
PODER EXECUTIVO**

---

**III** - atendimento por ordem de chegada, ressalvados 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** - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

**V** - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

**VI** - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

**VII** - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

**VIII** - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

**IX** - 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;

**X** - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

**XI** - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

**XII** - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

**XIII** - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

**XIV** - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

**XV** - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.



**ESTADO DA PARAÍBA  
MUNICÍPIO DE DONA INÊS  
PODER EXECUTIVO**

---

**XVI** – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.

**Parágrafo único.** A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação.

**Art. 6º** 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, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

**IV** - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

**V** - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

**VI** - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a)** horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b)** serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c)** acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d)** situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e)** valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**VII** – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.



**ESTADO DA PARAÍBA  
MUNICÍPIO DE DONA INÊS  
PODER EXECUTIVO**

---

**Parágrafo único.** É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

**Art. 7º** Os órgãos e entidades abrangidos pela Lei Federal nº. 13.460/2017, divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

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

**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; e

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

**§ 3º** Além das informações descritas no § 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; e



**ESTADO DA PARAÍBA  
MUNICÍPIO DE DONA INÊS  
PODER EXECUTIVO**

---

**V** - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**§ 4º** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

**§ 5º** Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 8º** São deveres do usuário:

**I** - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

**II** - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

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

**IV** - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

**CAPÍTULO III  
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 9º** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

**Art. 10.** A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

**§ 1º** A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

**§ 2º** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

**§ 3º** Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.



**ESTADO DA PARAÍBA  
MUNICÍPIO DE DONA INÊS  
PODER EXECUTIVO**

---

**§ 4º** A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

**§ 5º** No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

**§ 6º** Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

**§ 7º** A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 11.** Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades municipais, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

**§ 1º.** Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório para cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim.

**§ 2º.** O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei.

**§ 3º.** Ato Poder Executivo poderá dispor sobre casos excepcionais ao previsto no caput deste artigo.

**Art. 12.** Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.



**ESTADO DA PARAÍBA  
MUNICÍPIO DE DONA INÊS  
PODER EXECUTIVO**

---

**Art. 13.** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

**CAPÍTULO IV  
DA OUVIDORIA**

**Art. 14.** A ouvidoria terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



**ESTADO DA PARAÍBA  
MUNICÍPIO DE DONA INÊS  
PODER EXECUTIVO**

---

**Art. 15.** Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Art. 16.** O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Parágrafo único.** O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 17.** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Parágrafo único.** Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 18.** Atos normativos específicos do Poder executivo disporão sobre a organização e o funcionamento da ouvidoria.

**CAPÍTULO V  
DO CONSELHO DE USUÁRIOS**



**ESTADO DA PARAÍBA  
MUNICÍPIO DE DONA INÊS  
PODER EXECUTIVO**

---

**Art. 19.** Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

**Parágrafo único.** O conselho de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- 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; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

**Art. 20.** A composição do conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

**Parágrafo único.** A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

**Art. 21.** O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

**Art. 22.** A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

**Art. 23.** Regulamento específico do Poder Executivo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

**CAPÍTULO VI  
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 24.** Os órgãos e entidades públicos abrangidos pela Lei nº. 13.460/2017, deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;



**ESTADO DA PARAÍBA  
MUNICÍPIO DE DONA INÊS  
PODER EXECUTIVO**

---

**III** - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

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

**V** - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**§ 1º** A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

**§ 2º** O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 25.** Regulamento específico do Poder Executivo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

**Art. 26.** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito do Município de Dona Inês/PB, em 20 de setembro de 2021.

  
**Antônio Justino de Araújo Neto**  
Prefeito