



**MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO**  
**ESTADO DE SÃO PAULO**



**DECRETO Nº 2.359 , DE 27 DE MARÇO 2024.**

**“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, E INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, NO MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO.”**

**EDMAR JOSÉ DE ARAUJO**, Prefeito do Município de Monteiro Lobato, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 62, I, da Lei Orgânica Municipal, e de acordo com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

**DECRETA:**

**TÍTULO I**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 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 da Administração Direta e Indireta do Município de Monteiro Lobato.

**§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,



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



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.

§2º. O disposto neste decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às fundações públicas, e às entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

§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 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.

§4º. Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



### CAPÍTULO I

### DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

**Art. 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



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



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 2011;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

**Art. 3º.** 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.

## CAPÍTULO II

### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 4º.** Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os 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;

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada um ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial do município.



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO ESTADO DE SÃO PAULO



## CAPÍTULO III DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 5º.** A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Secretaria de Administração e Supervisão da Ouvidoria do Município, com as seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar da avaliação dos serviços prestados;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
- VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

**Art. 6º.** Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Ouvidoria do Município.

**Art. 7º** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma seguinte forma:

- I - 2 (dois) representante dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 5 (cinco) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:
  - a) 1 (um) da Secretaria Municipal da Administração;
  - b) 1 (um) da Secretaria Municipal de Serviços Públicos;
  - c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Saúde;
  - d) 1 (um) da Secretaria Municipal da Educação;
  - e) 1 (um) da Secretaria Municipal de Secretaria Municipal de Obras.



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



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

§2º. A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Secretaria de Administração, no Diário Oficial dos Municípios, com ampla divulgação, contendo:

- I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;
- II - o endereço eletrônico institucional ou local para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;
- III - a fixação do prazo para o envio das inscrições;
- IV - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;
- V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

**Art. 8º.** Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 7º deste decreto dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

- I - formação educacional compatível com a área a ser representada;
- II - experiência profissional aderente à área a ser representada;
- III - atuação voluntária na área a ser representada;
- IV - não ser agente público vinculado ao Município de Monteiro Lobato;
- V - não possuir qualquer vínculo com concessionária ou prestadoras de serviços públicos contratados pelo município.

**Art. 9º.** O Prefeito designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 1 (um) ano, podendo ser prorrogado por igual período.

**Parágrafo único.** Das deliberações do colegiado que resultarem empate caberá a autoridade municipal, o Prefeito, a decisão final.



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO ESTADO DE SÃO PAULO



**Art. 10.** A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração ou gratificação.

**Art. 11.** Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público, da Defensoria Pública e da Ordem dos Advogados do Brasil, e Câmara Municipal.

**Art. 12.** O resultado da escolha será publicado no “site” oficial da Prefeitura Municipal de Monteiro Lobato.

## CAPÍTULO IV DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

**Art. 13.** À Supervisão de Auditoria, responsável pelas ações de ouvidoria, competirá:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicos, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;
- III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- IV - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;
- V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- VI - coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



**Art. 14.** Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão ter preferencialmente nível de escolaridade superior e no mínimo nível médio, preferencialmente com experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

§1º O responsável por ações de ouvidoria deverá vincular-se diretamente ao titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público.

§2º O responsável por ações de ouvidoria será designado ou dispensado pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público e o respectivo ato deverá ser comunicado à Ouvidoria do Município.

**Art. 15.** Compete à Ouvidoria do Município, com aval da Secretaria Municipal da Administração:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;

V - definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos- padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VI - definir metodologias e critérios para a mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos;

VII - manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VIII - sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

IX – fomentar e gerir mediações de conflitos preventivamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas à sua apreciação.

### CAPÍTULO V

#### DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

**Art. 16.** O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

§2º. O responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§3º. A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§4º. Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§5º. Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



**Art. 17.** Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

**Art. 18.** No menor prazo possível o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

**Art. 19.** As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias úteis, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

**Art. 20.** O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

**Parágrafo único.** A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

**Art. 21.** O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível

### CAPÍTULO VI

#### DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 22.** A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, deverá assegurar:

I - canal de comunicação direto entre os órgãos e entidades prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



II - serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

**Art. 23.** Serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para o seu exercício e os órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões; IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

**Art. 24.** Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

**Art.25 .** A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos promoverá:

I - a participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos;

### TÍTULO II CAPÍTULO I

#### DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Art. 26.** Fica instituída, no âmbito da, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

**Art. 27.** A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;

II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



- III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
- IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
- V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;
- VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;
- VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;
- VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível apenas um padrão para o cidadão;
- IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;
- X - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;
- XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011, e com o Decreto Municipal nº 37.065, de 08 de Agosto de 2012;
- XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;
- XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;
- XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;
- XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

**Art. 28.** Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

- I - universalidade, como preceito geral;



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



- II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;
- III - presunção de boa-fé dos cidadãos;
- IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;
- V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;
- VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;
- VII - visão integrada do cidadão com o governo municipal na prestação dos serviços públicos;
- VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
- IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão, ressalvadas as solicitadas por ordem Judicial;
- X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015;
- XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;
- XII - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;
- XIII- adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XIV- utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

## CAPÍTULO II

### DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

#### Seção I

#### Da Carta de Serviços ao Cidadão

**Art. 29.** A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§1º.** A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;
- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - os mecanismos de comunicação com os usuários;

**§2º.** O “link” de acesso da Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no “site” oficial da Prefeitura Municipal de Monteiro Lobato, administrado pela Ouvidoria do Município.

**§3º.** A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

**§4º.** A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**Art. 30.** Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com “link” para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



### Seção II

#### Dos Canais de Atendimento

**Art. 31.** Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando, se possível, os meios eletrônicos.

**Parágrafo único.** Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

**Art. 32.** Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

**Art. 33.** Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

- I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial e por “chat”.
- IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;
- V - garantir a identificação visual dos agentes públicos lotados na Ouvidoria do Município, que utilizarão crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;
- VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;
- VII - buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;
- VIII - promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO ESTADO DE SÃO PAULO



ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§1º. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de sobre os serviços seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento disponibilizados.

§2º. São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão.

**Art. 34.** A criação e a disponibilização de novos canais de atendimento ao cidadão deverão ser comunicadas à Secretaria Municipal da Administração, em conformidade com os procedimentos a serem definidos em portaria da referida Pasta.

## Seção III

### Da Solicitação dos Serviços Públicos

**Art. 35.** Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

**Art. 36.** Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§1º. Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previstos em lei.

§2º. As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a



# MUNICÍPIO DE MONTEIRO LOBATO

## ESTADO DE SÃO PAULO



utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

**Art. 37.** 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 o meio de contato.

**Parágrafo único.** 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 protocolo.

### Seção IV

#### DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

**Art. 38.** Transitoriamente, até o encerramento do processo seletivo e nomeação dos representantes do colegiado de que trata o inciso I, do art. 7º, deste decreto, poderá o Município de Monteiro Lobato promover a nomeação dos representantes da sociedade civil para comporem o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, na qualidade de representantes dos usuários.

**Art. 39º.** Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura do Município de Monteiro Lobato/SP, 27 de março de 2024.

EDMAR JOSE DE ARAUJO:06391337896  
Assinado de forma digital por  
EDMAR JOSE DE ARAUJO:06391337896  
Dados: 2024.03.27 16:44:14 -03'00'

**EDMAR JOSÉ DE ARAUJO**  
**Prefeito Municipal**

Publicado e registrado nesta Secretaria, na data supra.

Praça Deputado A. S Cunha Bueno, 180 - Bairro Centro CEP: 12.250-000 Monteiro Lobato - SP  
Tel: (12) 3979.9000