



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE SAMPAIO
CNPJ: 03.239.140/0001-05
ADM. BIÊNIO 2023/2024

DECRETO LEGISLATIVO Nº009 /2024

DE 13 DE MAIO DE 2024.

REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A **MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE SAMPAIO-TO**, no uso de suas atribuições regimentais, e ainda tendo em vista as disposições constantes na Lei Federal nº 13.460/2017.

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta no âmbito do Poder Legislativo Municipal e seus órgãos a aplicação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto considera-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 de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

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.

CAPÍTULO II DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE SAMPAIO
CNPJ: 03.239.140/0001-05
ADM. BIÊNIO 2023/2024

Art. 3º Fica instituída no âmbito Poder Legislativo Municipal e seus órgãos, a Política 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 13.460/2017.

Art. 4º 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;
- 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 do Código de Ética Profissional do Servidor Público (Decreto Federal nº 1.171/1994);
- 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;
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º 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 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 Federal nº 12.527/2011;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE SAMPAIO
CNPJ: 03.239.140/0001-05
ADM. BIÊNIO 2023/2024

12.527/2011;

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 compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII - comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

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. 6º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boafé;

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 este Decreto.

CAPÍTULO III

DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO ÂMBITO DO PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL.

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 7º A **Carta de Serviços ao Usuário** tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá apresentar 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; e

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

§2º Além das informações descritas no §1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE SAMPAIO
CNPJ: 03.239.140/0001-05
ADM. BIÊNIO 2023/2024

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

§3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site institucional Câmara Municipal de Sampaio-TO.

SEÇÃO II DA SOLICITAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 8º O Poder Legislativo Municipal e seus órgãos deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

- I - site institucional (<https://sampaio.to.leg.br/>)
- II – pessoalmente, na sede da Câmara Municipal de Sampaio-TO- por e-mail camaramunicipaldesampaio@gmail.com
- III e atendimento telefônico (63) 99962-5460

DA MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante o Poder Legislativo e seus órgãos acerca da prestação de serviços.

Art. 10 As manifestações deverão ser dirigidas à Ouvidoria Municipal, através da Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (E-sic), disponível no site <https://sampaio.to.leg.br/sic>

Art. 11 As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, pelo <https://sampaio.to.leg.br/sic> ou ainda pessoalmente no seguinte endereço: Rua Manoel Matos, s/n – Centro Sampaio- TO

SEÇÃO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 12 O Poder Legislativo Municipal e seus órgãos avaliarão os serviços sob os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

§1º A avaliação de que trata o *caput* deverá realizada por meio de questionário online que garanta significância estatística aos resultados.

§2º Os dados obtidos serão utilizados como subsídio relevante para identificar lacunas e deficiências, bem como, reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo e seus órgãos.

Art. 13 A Ouvidoria do Poder Legislativo deverá elaborar, anualmente, Relatório Estatístico de Ouvidoria, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de



ESTADO DO TOCANTINS
CÂMARA MUNICIPAL DE SAMPAIO
CNPJ: 03.239.140/0001-05
ADM. BIÊNIO 2023/2024

serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14 A Política de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos será revisada sempre que verificada a necessidade de adequação relacionada aos padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, conforme Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 15 Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 16 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Sampaio –TO, 13 de maio de 2024.

Domingos Rodrigues da Silva
Presidente

Irismar Neves de Abreu Silva
Vice- Presidente

Verocildo Matos Silva
1º Secretário

Moizes Pereira da Silva
2º Secretário