



Decreto nº 147
de 25 de março de 2025

DISPÕE SOBRE A ATUAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA E A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, E CRIA O CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE SÃO CARLOS, ESTABELECENDO SUAS ATRIBUIÇÕES E COMPOSIÇÃO.

ANTONIO DONATO NETTO, Prefeito Municipal de São Carlos, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o que consta do processo administrativo protocolado sob o nº 26.884/18,

DECRETA

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460/17, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, 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 e Indireta.

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



Decreto nº 147
de 25 de março de 2025

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 12.527/11;

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



Decreto nº 147
de 25 de março de 2025

definidos para prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas "pela administração pública"

para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial na internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

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 13.460/17, órgão consultivo, 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 e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestadores de serviços públicos;

VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 6º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I - 2 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II - 2 (dois) representantes dos órgãos da Administração Municipais.

§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão servidores de carreira estáveis indicados pelo Prefeito Municipal, sendo vedada a participação de agentes dos órgãos de Controladoria, Corregedoria e Ouvidoria, por comporem o Sistema de Controle Interno.

§ 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 Ouvidoria, no Diário Oficial do Município com antecedência mínima de 1 (um) mês, 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 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;



Decreto nº 147
de 25 de março de 2025

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. 7º 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 6º 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 nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 8º O mandato dos membros do colegiado será de 2 (dois) anos.

Art. 9º A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 10. Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes de instituições relacionadas ao campo de atuação do serviço público objeto de debate.

Art. 11. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor.

CAPITULO IV
DOS INSTRUMENTOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO
Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 12. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços 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 necessárias para acessar o serviço;

III - as principais etapas para o processamento do serviço;

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



Decreto nº 147
de 25 de março de 2025

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 - a previsão de tempo de espera para atendimento;
IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível na Internet.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo 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. 13. 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.

CAPÍTULO V
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Fica revogado o Decreto Municipal nº 78, de 4 de março de 2020.

Art. 15. Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

São Carlos, 25 de março de 2025.

ANTONIO DONATO NETTO
Prefeito Municipal

Registre-se no Departamento de Atos Oficiais e Publique-se

LAURIE TACIN LUBEK
Secretária Municipal de Gestão Pública e Integração Governamental