PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE PEDRO LEOPOLDO

DECRETO N.º 2.493, DE 9 DE OUTUBRO DE 2025.

Regulamenta, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a prestação de serviços públicos e a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários no Poder Executivo do Município de Pedro Leopoldo.

EMILIANO BRAGA DOS SANTOS, Prefeito do Município de Pedro Leopoldo, no uso de suas atribuições legais e tendo em vista as prerrogativas contidas no artigo 90, item IV, da Lei Orgânica do Município,

DECRETA:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto institui, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a Política Municipal de Proteção, Participação e Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos, em regulamentação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto neste Decreto todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

§ 2º Os Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na Administração Pública, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos previstos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 3º Aplicam-se, subsidiariamente, as disposições da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022 e suas alterações, especialmente no que se refere à participação e ao controle social, à transparência pública e à Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 2º. A Política Municipal de Proteção, Participação e Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos tem por objetivos:

I – assegurar o respeito aos direitos e deveres dos usuários de serviços públicos municipais;

II – ampliar os mecanismos de participação social no acompanhamento e avaliação da prestação dos serviços;

III – promover a transparência ativa e o acesso às informações sobre serviços públicos;

IV – padronizar e integrar os canais de atendimento, garantindo simplicidade, acessibilidade e inclusão;

V – assegurar a proteção de dados pessoais e o sigilo das manifestações dos usuários;

VI – estabelecer mecanismos de avaliação contínua e melhoria da qualidade dos serviços públicos;

VII – fortalecer a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal como instrumento de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários;

PROCURADORIA GERAL
PMPL

VIII – fomentar a cultura de escuta qualificada e de atendimento humanizado nas unidades de prestação de serviços públicos.'

Parágrafo único. Os objetivos previstos neste artigo deverão ser observados por todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal no planejamento, execução, monitoramento e avaliação dos serviços públicos e demais disposições deste Decreto

Art. 3º 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: conjunto de atividades integradas executadas que proporcionem benefício efetivo e valor público para os usuários dos serviços públicos, podendo ser prestados pela Administração Pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

III - Serviço de interesse público: Serviços que, embora atendam ao interesse da coletividade, não são exclusivos do Estado, podendo ser prestados pela iniciativa privada ou por organizações da sociedade civil, sob regulação ou fiscalização estatal.

IV - Atividade administrativa: conjunto de atividades intermediárias e internas que suportam o funcionamento das instituições públicas;

V - Requisição de Serviço é o pedido formal realizado pelo usuário para acesso, utilização, execução ou acompanhamento de um serviço público disponibilizado pelo Poder Executivo Municipal, por meio dos canais oficiais de atendimento presencial, remoto, digital ou híbrido.

VI - Etapas da prestação de serviços públicos: atividades específicas necessárias à consecução da entrega de valor público por meio da prestação de serviços públicos;

VII - Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações oriundas da população;

VIII - Ponto Focal de Ouvidoria e Defesa dos Direitos dos Usuários (doravante denominado "Ponto Focal"): servidor designado pelo dirigente máximo de cada órgão ou entidade do Poder Executivo Municipal, que atua como elo da unidade administrativa com a Ouvidoria Municipal e com os demais órgãos responsáveis pela coordenação da Política de Proteção, Participação e Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos estabelecida neste Decreto.

IX - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações 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;

X - Reclamações: demonstração de insatisfação com serviços prestados ou atendimento público;

XI - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

XII - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

XIII - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

PROCURADORIA GERAL
PMPL

XIV - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração, especialmente quando um serviço público não é corretamente prestado;

XV - Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XVI - Decisão Administrativa Final: ato administrativo no qual o órgão ou entidade se manifesta acerca da procedência ou improcedência da matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

XVII - Política Pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

XVIII - Unidades de atendimento: os equipamentos públicos do Poder Executivo Municipal que mantêm contato direto com o cidadão na prestação de serviços públicos, incluindo, entre outros, a sede da Prefeitura, as secretarias municipais, as escolas da rede pública municipal, as unidades de saúde, dentre outros;

XIX - Natureza do usuário do serviço: classificação do usuário segundo sua constituição civil ou legal, distinguindo-se entre pessoa física, quando se tratar de indivíduo identificado como cidadão, e pessoa jurídica, quando se tratar de entidade, empresa, organização ou instituição formalmente constituída conforme a legislação vigente;

XX - Público-Alvo: grupo ou segmento social, econômico, cultural ou institucional a que se destina determinado serviço público, programa ou política pública, podendo abranger cidadãos, empresas, turistas, servidores públicos, organizações sociais, entre outros;

XXI - Evento da Vida: conjunto de situações, marcos ou ocorrências que representam momentos significativos na trajetória de pessoas físicas ou jurídicas e que demandam a interação com o poder público, tais como nascimento, vida escolar, abertura de empresa, casamento, aposentadoria, alteração cadastral ou encerramento de atividade, etc;

XXII - Área Temática: campo de atuação ou domínio de conhecimento em que se insere um serviço público, programa ou política pública, definido segundo a natureza da demanda e o setor responsável, como saúde, educação, urbanismo, meio ambiente, cultura, desenvolvimento econômico, assistência social, mobilidade, entre outros.

§ 1º Complementarmente, aplicam-se as demais definições previstas no arts. 2º e 3º da Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017, que não estejam estabelecidas neste artigo.

§ 2º O Poder Executivo Municipal deverá adotar todas as providências cabíveis para garantir que os usuários de serviços públicos tenham os direitos previstos no Art. 5º e 6º da Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017.

§ 3º Os usuários dos serviços públicos deverão exercer seus deveres previstos no Art. 8º da Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017.

PROCURADORIA GERAL
PMPL

CAPÍTULO II

DA CATALOGAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, DA BASE MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS E DO QUADRO GERAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

Art. 4º Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto deverão confeccionar, manter atualizadas e divulgar, em meio digital, suas respectivas Cartas de Serviços ao Usuário, assegurando ampla acessibilidade e transparência à população, em conformidade com os arts. 9º a 12 da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022, e com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário constitui instrumento de transparência ativa e tem por objetivo informar os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos assumidos, os padrões de qualidade de atendimento ao público, bem como os requisitos que estabelecem a prestação ou alteração de serviços, conforme previsto no art. 10 da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022.

§ 2º As Cartas de Serviços ao Usuário dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal deverão apresentar informações claras, objetivas e atualizadas acerca de cada serviço público prestado, contendo os elementos previstos no art. 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, possuindo o seguinte detalhamento mínimo para cada serviço:

I - Título do serviço

II - Palavras-chave que o serviço é popularmente conhecido

III - Breve descrição do que é o serviço

IV - Órgão ou entidade prestador(a) do serviço

V - As principais etapas para a prestação do serviço;

V - Tempo médio estimado para finalização do serviço, desde a requisição até a resolução da solicitação ou justificativa da não resolução;

VI - Tempo médio estimado de espera em fila de atendimento presencial ou digital;

VII - Informações sobre custo total ou gratuidade do serviço;

VIII - Regras de prioridades de atendimento do serviço;

IX - Formas e meios de comunicação entre os usuários e órgão ou entidade fornecedora do serviço;

X - Base legal do serviço;

XI - Natureza do solicitante do serviço;

XII - Área temática do serviço;

XIII - Público-alvo do serviço;

XIV - Evento da vida associado ao serviço;

XV – A identificação dos responsáveis e a data e hora da última atualização das informações de cada serviço na respectiva Carta de Serviços;

XVI - Outros campos adicionais relevantes à melhor prestação de serviços públicos à população.

PROCURADORIA GERAL
PMPL

§1º Para cada etapa do serviço deverão ser catalogadas o título, descrição, requisitos para cumprimento, taxas e isenções específicas a etapa, quando couber.

§2º Deve ser fornecido ao usuário os mecanismos de consulta acerca da situação de cada requisição de serviço efetuada.

§3º Cada serviço público deve conter a informação associada de todas os canais, unidades e formas de atendimento em que o serviço é prestado, conforme catalogação destes canais e unidades previstos no Art. 5º deste decreto;

§4º Caso haja exceções sobre o tempo médio de espera em fila de atendimento ou para finalização do serviço, devem ser informadas obrigatoriamente aos usuários.

§5º Para cada serviço, o usuário deve obter as informações sobre quais os procedimentos adotados para recebimento e respostas de suas manifestações de ouvidoria relacionados ao respectivo serviço, bem como o local e formas para apresentação destas manifestações.

§6º As informações disponibilizadas em cada Carta de Serviços ao Usuário devem ser compatibilizadas e integradas à Base Municipal de Serviços Públicos, de modo a assegurar uniformidade, padronização e interoperabilidade entre os canais e unidades de atendimento do Poder Executivo Municipal, e ampla capacidade de busca em ferramentas digitais, nos termos do art. 11, § 1º da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022.

§7º As Cartas de Serviços ao Usuário deverão ser objeto de atualização periódica, com periodicidade mínima anual, e de permanente divulgação no Portal Único do Município, aplicativos digitais e demais meios disponíveis, garantindo a disseminação tempestiva e acessível das informações, conforme art. 11, § 3º da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022.

§8º A padronização das informações referidas no § 2º e os modelos de apresentação poderão ser atualizadas sempre que justificadamente necessário por norma complementar expedida pelo Comitê Municipal de Governo Digital – COMDIGI, nos termos da legislação vigente, observadas as diretrizes fixadas pela Controladoria-Geral do Município e pela Assessoria de Comunicação do Poder Executivo.

§9º Os novos serviços ofertados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal deverão ser incorporados à respectiva Carta de Serviços ao Usuário e cadastrados na Base Municipal de Serviços Públicos anteriormente a disponibilização à sociedade.

§10. Compete aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal:

a) zelar pela veracidade e atualização das informações constantes da Carta de Serviços;

b) monitorar indicadores de desempenho relacionados aos compromissos assumidos;

c) Apoiar a Controladoria Geral do Município na implementação e manutenção de mecanismos de avaliação e *feedback* dos usuários, garantindo a integração com a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 5º A prestação dos serviços públicos do Poder Executivo Municipal será realizada exclusivamente por meio dos seus canais e unidades de atendimento oficiais, cujas informações deverão ser catalogadas e integradas à Base Municipal de Serviços Públicos e às respectivas Cartas de Serviços ao Usuário, em conformidade com os arts. 9º a 12 e 18 a 22 da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022.

PROCURADORIA GERAL
PMPL

§ 1º A catalogação das unidades de atendimento e respectivos serviços ofertados deverá contemplar, no mínimo:

I – Identificação e caracterização: denominação oficial do canal ou unidade de atendimento; sigla ou denominação popular, quando houver; órgão responsável pela gestão e; código de identificação interna, se aplicável;

II – Natureza: classificação quanto à finalidade principal do canal ou unidade de atendimento, podendo ser:

a) Informativa – destinada à disponibilização de informações de interesse público;

b) Prestação de serviços – destinada à execução de serviços públicos municipais;

c) Relacionamento institucional – destinada a outra finalidade relevante de interação entre o Poder Público Municipal e a sociedade.

III – Forma de interação: classificação quanto ao meio de contato com o usuário, podendo ser:

a) Presencial – realizado com a presença física do usuário e do atendente;

b) Remota – realizado a distância, sem necessidade de deslocamento físico, por meio de telefone, correspondência ou outros;

c) Digital – realizado em ambiente virtual, por meio de plataformas, aplicativos, sítios eletrônicos ou outros meios tecnológicos digitais;

d) Híbrida – realizada pela combinação de etapas presenciais e digitais/remotas em um mesmo fluxo de atendimento;

IV – Localização e acessibilidade: endereço físico, quando aplicável; geolocalização; horário de funcionamento e restrições de atendimento, e recursos de acessibilidade disponíveis;

V – Informações administrativas e de contato com o canal ou unidade: número de telefone institucional, endereço eletrônico ou aplicativo oficial, nome e cargo do responsável pela gestão do canal ou unidade de atendimento;

VI – Serviços ofertados:

a) lista dos serviços públicos disponíveis no canal ou unidade, conforme catalogação constante das respectivas Cartas de Serviços ao Usuário dos órgãos e entidades que ofertam serviços no canal ou unidade de atendimento;

b) demais informações relevantes sobre os serviços ofertados no canal ou unidade, tais como requisitos, prazos de atendimento, custos ou gratuidades, e formas de acompanhamento.

§ 2º As unidades de atendimento deverão assegurar a observância dos compromissos e padrões de qualidade definidos nas respectivas Cartas de Serviços, considerando o foco no usuário efetivo ou potencial, em consonância com o art. 12 da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022.

§ 3º Deverão ser adotados mecanismos de participação e controle social na avaliação dos canais e unidades de atendimento, por meio de:

I – integração com a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal e demais instâncias de participação previstas no art. 20 da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022;

PROCURADORIA GERAL
PMPL

II – registro e divulgação periódica dos resultados das pesquisas de satisfação, feedbacks e relatórios de monitoramento;

III – ampla publicidade das atribuições principais de cada órgão do Poder Executivo Municipal, nos termos do art. 21, IV, da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022.

§ 4º As unidades de atendimento, físicas ou digitais, deverão garantir:

I – acessibilidade plena e linguagem simples, em conformidade com a legislação aplicável;

II – possibilidade de acompanhamento das requisições de serviços em tempo real, mediante protocolo único;

III – encaminhamento imediato à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal das manifestações não solucionadas de pronto ou que demandem providências de outros órgãos ou entidades;

IV – utilização de soluções digitais para evitar duplicidade de exigências, respeitando os direitos do usuário e a proteção de dados pessoais.

§ 5º Compete a gestão de cada unidade de atendimento assegurar o cumprimento das Cartas de Serviços, procedimentos adequados para a requisição de serviços, envio de manifestação de ouvidorias, orientar os usuários sobre seus direitos e deveres, e promover a escuta qualificada das demandas da população, quando necessário.

Art. 6º A Base Municipal de Serviços Públicos, nos termos da legislação vigente, é o banco de dados das informações sobre toda a oferta de serviços públicos municipais, que consolida as Cartas de Serviço ao Usuário, acrescido da catalogação das instituições públicas e respectivas unidades prestadoras de serviços públicos à população.

§ 1º As informações cadastradas na Base Municipal de Serviços Públicos deverão ser atualizadas sistematicamente pelos órgãos e entidades competentes, sempre que houver inclusão, alteração ou extinção de serviços.

§ 2º Todos os dados e informações contidas na Base Municipal de Serviços Públicos deverão também serem disponibilizadas por meio de interfaces de programação de aplicações (APIs) e padrões abertos para que possam ser integradas em outros canais digitais de prestação de serviços de forma automatizada, garantindo a atualidade, integridade, segurança e tempestividade das informações em relação a fontes originais providas pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

Art. 7º O Quadro Geral de Serviços Públicos Municipal, nos termos do Art. 3º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, representa a exibição das informações sobre os serviços de interesse público, no Portal Único do Município, podendo ser composto por:

I - As informações armazenadas na Base Municipal de Serviços Públicos;

PROCURADORIA GERAL
PMPL

II - Informações sobre serviços públicos prestados pelo Estado;

III - Informações sobre serviços públicos prestados pela União;

IV - Outros serviços de interesse público, sendo a disponibilização destes serviços no Portal Municipal previamente autorizadas por deliberação do COMDIGI.

Parágrafo único. A incorporação de informações sobre serviços previstas nos incisos II, III e IV observará acordos de cooperação, convênios e normas de interoperabilidade, sem impor obrigações a entes alheios ao Poder Executivo Municipal, preferencialmente por meio de interfaces de programação (APIs), visando garantir a atualidade, integridade e tempestividade das informações em relação à fonte original, com indicação clara da instituição responsável por cada serviço e hiperlink para a fonte oficial.

Art. 8º A Controladoria Geral do Município - CGM, apoiada pela Secretaria Adjunta de Transformação Digital - SATD, funcionará como órgão central de monitoramento das informações da Carta de Serviços ao Usuário dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal.

§1º Os Órgãos e Entidades do Poder Público Municipal serão responsáveis pelas informações das suas respectivas Cartas de Serviço ao Usuário, na plataforma eletrônica de suporte ao Portal Único do Município assim como, pela atualização e procedência das informações e serviços disponibilizados de acordo com a sua área de competência.

§2º Os órgãos deverão indicar, mediante portaria do seu dirigente máximo, servidor(es) responsável(is) pelo cadastramento, atualização e validação das informações das suas respectivas Cartas de Serviços ao Usuário.

§3º A CGM indicará, mediante portaria do Controlador-Geral do Município, servidor (es) responsável (eis) pela homologação das informações das Cartas de Serviços ao Usuário dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal para a composição da Base Municipal de Serviços Públicos.

CAPÍTULO III

DA PLATAFORMA ELETRÔNICA E DO PORTAL MUNICIPAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º O Poder Executivo Municipal disponibilizará e manterá uma plataforma eletrônica de serviços públicos que consolida e disponibiliza as informações contidas na Base Municipal de Serviços Públicos e respectivas Cartas de Serviços ao Usuário de todos os Órgãos e Entidades, viabilizando a exibição do Quadro Geral de Serviços Públicos no Portal Único do Município.

§ 1º O Portal Único do Município disponibilizará informações sobre:

I - serviços públicos e de interesse público presenciais, remotos, digitais e híbridos e eletrônicos catalogados pelos órgãos e entidades em suas Cartas de Serviços ao Usuário; e

II - unidades de atendimento dos órgãos e entidades que ofertam serviços à sociedade.

PROCURADORIA GERAL
PMPL

Art. 10. Para o bom funcionamento do Portal Único do Município, o Poder Público Municipal deverá:

I – adotar procedimentos e metodologias com vistas a promover a gestão integrada das informações de interesse coletivo ou geral, preferencialmente as que forem de interesse dos usuários dos serviços públicos;

II – promover ações de forma continuada voltadas ao aprimoramento dos serviços destinados aos usuários dos serviços públicos;

III – evitar duplicidade de ações e desperdício de recursos no atendimento à sociedade, principalmente com a solicitação de informações e documentos já requisitados anteriormente, de modo a garantir o adequado grau de certeza, segurança e respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos;

IV – promover a integração da informação e a otimização dos processos de atendimento aos usuários dos serviços públicos, visando à eficiência na prestação dos serviços, utilizando soluções tecnológicas que possibilitem o compartilhamento e a racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V – primar pela implantação de instrumentos inovadores e simples, por meio do uso de soluções tecnológicas, buscando a agilidade e segurança das informações, bem como o respeito aos usuários dos serviços públicos;

VI – priorizar a prestação e conclusão de serviços por meios eletrônicos, com a automação de atividades, visando eliminar ou reduzir a utilização de papel, assinaturas manuais e carimbos;

VII – utilizar linguagem simples e compreensível na divulgação e prestação de serviços e na documentação de processos e procedimentos, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VIII – adotar padrões visuais unificados, por meio de um Padrão Digital de Governo (*Design System*), de modo a assegurar identidade visual consistente, navegabilidade intuitiva e experiência homogênea para o usuário em todos os serviços disponibilizados no Portal Único do Município;

IX – assegurar que os padrões visuais observem critérios de acessibilidade digital, em conformidade com a legislação vigente e as normas técnicas nacionais e internacionais, de forma a garantir inclusão e usabilidade a todos os cidadãos, independentemente de suas condições;

X – alinhar o *Design System* e as soluções digitais do Portal Único do Município às boas práticas de Governo Digital, observando diretrizes de interoperabilidade, transparência, segurança da informação e inovação.

XI – observar, no desenho e evolução das soluções, os princípios de privacidade por concepção e minimização de dados, limitando à coleta de dados ao estritamente necessário;

XII – adotar, como referência, os padrões de acessibilidade digital previstos em normas nacionais e internacionais

XIII – publicar, para cada página de serviço, o responsável pela informação e a data da última atualização.

§ 1º Nos casos em que for necessário utilizar denominações técnicas, os respectivos significados deverão ser explicitados em linguagem simples e compreensível à população em geral.

PROCURADORIA GERAL
PMPL

§ 2º Os serviços prestados pelo Poder Público Municipal deverão possuir seus processos planejados com vistas à simplicidade, praticidade, facilidade e objetividade.

§ 3º Compete à Secretaria Adjunta de Transformação Digital prover e manter as Tecnologias da Informação e da Comunicação necessárias ao funcionamento do Portal Único do Município, incluindo ferramenta tecnológica que permita a atualização on-line e contínua das informações.

§ 4º O Portal Único do Município deverá dispor de mecanismos de gerenciamento, monitoramento e avaliação da qualidade das informações disponibilizadas, visando à melhoria contínua dos serviços e à transparência para o cidadão.

§ 5º Demais requisitos de governança e gestão do Portal Único do Município serão estabelecidos pelo COMDIGI.

CAPÍTULO IV
DA DIVULGAÇÃO E DISSEMINAÇÃO DAS INFORMAÇÕES SOBRE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 11. As informações sobre os serviços públicos constantes no Portal Único do Município serão apresentadas de forma clara e acessível, com a utilização de recursos de navegação que possibilitem a compreensão intuitiva por qualquer usuário, independentemente de senhas ou conhecimentos específicos de informática, observando-se ainda:

I – o uso de linguagem simples, objetiva e compreensível à população em geral;

II – a adoção de padrões de acessibilidade digital, em conformidade com a legislação vigente e as normas técnicas nacionais e internacionais;

III – a compatibilidade de navegação em diferentes dispositivos eletrônicos, inclusive móveis.

Art. 12. Os órgãos do Poder Executivo Municipal desenvolverão atividades sistemáticas de divulgação e disseminação de seus respectivos serviços e unidades de atendimento, respeitando as diretrizes estabelecidas pela Assessoria de Comunicação quanto aos canais e formas de comunicação institucional.

§ 1º Os novos serviços e unidades de atendimento disponibilizados no Portal Único do Município deverão ser amplamente divulgados pelo órgão ou entidade responsável pela sua disponibilização, em todos os canais de comunicação institucional definidos pela Assessoria de Comunicação.

§ 2º A divulgação dos serviços deverá utilizar, sempre que possível, múltiplos meios de comunicação oficiais do Poder Executivo, físicos e digitais, tais como o próprio Portal Único do Município, aplicativos oficiais, redes sociais, murais institucionais e campanhas de mídia, de modo a garantir ampla disseminação e acesso à informação por toda a população.

CAPÍTULO V
DA REQUISIÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 13. Considera-se requisição de serviço o pedido formal do usuário para acesso, utilização, execução ou acompanhamento de serviço público disponibilizado

PROCURADORIA GERAL
PMPL

pelo Poder Executivo Municipal, realizado por meio dos canais oficiais de atendimento presencial, remoto, digital ou híbrido.

Parágrafo único. A requisição de serviço não se confunde com manifestação de ouvidoria, a qual compreende reclamações, denúncias, sugestões, elogios ou solicitações de providências, nos termos da Lei Federal nº 13.460 de 26 de Junho de 2017.

Art. 14. Compete aos órgãos e entidades responsáveis pela execução do serviço:

I – receber, registrar e instruir a requisição no sistema integrado de gestão da Prefeitura, gerando protocolo único para acompanhamento;

II – verificar requisitos e documentos previstos na Carta de Serviços ao Usuário, solicitando complementação uma única vez, quando necessária, com prazo razoável para atendimento;

III – tramitar internamente a requisição até a unidade competente pela decisão;

IV – decidir a requisição, proferindo decisão administrativa final (deferimento ou indeferimento), motivada e em linguagem simples;

V – comunicar ao usuário a decisão, com indicação de prazos, local/forma de fruição do serviço quando deferido, ou fundamentos legais/regulamentares e orientação sobre recursos quando indeferido;

VI – atualizar a Base Municipal de Serviços Públicos e o Portal Único do Município com eventuais mudanças de fluxo, requisitos, prazos e custos.

Art. 15. As requisições serão processadas nos prazos específicos constantes da Carta de Serviços ao Usuário, onde na ausência de prazo específico, a decisão deverá ser proferida em até 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez, de forma justificada, por igual período, observado, no que couber, o art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 quando a demanda se caracterizar como manifestação de ouvidoria.

Art. 16. A comunicação com o usuário observará:

I – disponibilização de meios de acompanhamento (presenciais e digitais) vinculados ao protocolo;

II – notificação sobre exigências de complementação, decisões e prazos, pelos canais indicados na requisição;

III – acessibilidade, inclusão e linguagem simples em todas as comunicações.

Art. 17. Cada órgão ou entidade deverá designar responsável pelo processamento das requisições de seus serviços, incumbindo-lhe:

PROCURADORIA GERAL
PMPL

I – zelar pela tempestividade das análises e decisões;

II – garantir a qualidade e integridade dos dados inseridos nos sistemas;

III – observar as diretrizes de proteção de dados pessoais aplicáveis;

IV – interagir com a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal quando a requisição se converter em manifestação de ouvidoria, sem prejuízo do andamento do pedido.

Art. 18. Compete à Controladoria-Geral do Município – CGM, em conjunto com a Secretaria Adjunta de Gestão e Administração - SAGA, a Secretaria Adjunta de Transformação Digital – SATD e a Assessoria de Comunicação:

I – monitorar os prazos e a qualidade das respostas às requisições;

II – estabelecer indicadores mínimos de desempenho (tempo de ciclo, taxa de deferimento, retrabalho, exigências);

III – propor ajustes de fluxos e apoiar a padronização nos termos deste Decreto;

IV – expedir normas complementares sobre registros, integrações sistêmicas e relatórios.

Parágrafo Único. Os relatórios e indicadores produzidos nos termos deste Decreto deverão sincronizar prazos e conteúdos com os relatórios previstos nos arts. 28 a 30 da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022.

CAPÍTULO VI
DAS OUVIDORIAS

Art. 19. As ouvidorias do Poder Executivo Municipal observarão as disposições dos arts. 13 a 17 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e dos arts. 18 a 22 da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022, cabendo-lhes exercer as atribuições neles previstas, sem prejuízo das estabelecidas específicas deste Decreto.

Art. 20. Compete à Controladoria-Geral do Município – CGM coordenar e monitorar a atuação da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal e demais ouvidorias vinculadas aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, expedindo normas complementares e assegurando a integração com as Cartas de Serviços ao Usuário, a Base Municipal de Serviços Públicos e o Portal Único do Município, cabendo-lhe ainda:

I – atuar como órgão central de ouvidoria no Poder Executivo Municipal;

II – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências de ouvidoria;

III – monitorar a atuação dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal no processamento das manifestações de ouvidoria por meio de sistema integrado de recebimento e tratamento das manifestações;

PROCURADORIA GERAL
PMPL

IV – manter base de dados com todas as manifestações recebidas e tratadas pelo Poder Executivo Municipal;

V – produzir, analisar dados, consolidar informações e divulgar estatísticas sobre as atividades de ouvidoria realizadas, propondo medidas preventivas e corretivas para falhas e omissões na prestação de serviços públicos, em conformidade com o art. 21 da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022;

VI – promover capacitação e treinamento dos agentes públicos que atuam no tratamento de manifestações de ouvidoria;

VII – definir formulários, fluxos e instrumentos padronizados para recebimento, análise e resposta das manifestações;

VIII – articular-se de forma permanente com o Conselhos de Usuários de Serviços Públicos – CMUSP, conselhos de políticas públicas e demais instâncias de participação social previstas no art. 20 da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022, garantindo integração das informações e estímulo ao controle social.

IX – monitorar a aplicação deste Decreto, especialmente quanto ao cumprimento dos prazos e procedimentos previstos.

X – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação e atendimento aos usuários, orientando-os quanto ao tratamento das manifestações recebidas e promovendo integração institucional.

Art. 21. Cada órgão ou entidade do Poder Executivo Municipal deverá designar, por ato de sua autoridade máxima, servidor responsável por atuar como Ponto Focal, incumbido de exercer, no âmbito da respectiva unidade administrativa, as funções de elo com a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal e demais órgãos de coordenação da Política de Proteção, Participação e Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos.

§ 1º As manifestações relativas a serviços, políticas e atos do Poder Executivo Municipal deverão ser sempre registradas pelos cidadãos diretamente na Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, competindo aos órgãos e entidades orientar os usuários e reforçar essa diretriz em seus canais e unidades de atendimento.

§ 2º Os Pontos Focais dos órgãos e entidades do Poder Executivo deverão assinar Declaração de Confidencialidade, em conformidade com o disposto no art. 47 da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, conforme modelo a ser estabelecido por Instrução Normativa do Controlador-Geral do Município.

§ 3º Compete ao Ponto Focal:

I – receber, analisar e encaminhar as manifestações de usuários à área competente da unidade;

II – acompanhar a tramitação e assegurar resposta no prazo legal;

III – zelar pela confidencialidade das informações e pela proteção dos dados pessoais, observando o disposto nos arts. 46 e 47 da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

IV – comunicar à Ouvidoria o andamento e a conclusão das manifestações;

V – acompanhar o processamento das requisições de serviços, garantindo o cumprimento dos fluxos, prazos e requisitos definidos neste Decreto e na Carta de Serviços ao Usuário;

PROCURADORIA GERAL
PMPL

VI – monitorar a execução da Política Municipal de Proteção, Participação e Defesa dos Direitos dos Usuários de Serviços Públicos no âmbito do órgão ou entidade;

VII – atuar na atualização da Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade e a realização de avaliações sobre a qualidade da prestação dos serviços;

VIII – colaborar na implementação de medidas de aprimoramento recomendadas pela Ouvidoria, pelo Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos ou por órgãos de controle interno ou externo.

Art. 22. Sem prejuízo das atribuições previstas na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal também deverão:

I – atender e orientar os usuários quanto ao registro de manifestações de ouvidoria, garantindo acolhimento adequado e acessibilidade;

II – apoiar a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no processamento de informações provenientes das manifestações e das pesquisas de satisfação realizadas, de forma a subsidiar o monitoramento e a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade da Carta de Serviços ao Usuário;

III – considerar as informações e recomendações da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal para a melhoria contínua dos serviços públicos.

CAPÍTULO VII

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I – Das Regras Gerais

Art. 23. A Controladoria-Geral do Município, por meio da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, é a unidade central responsável pelo recebimento, análise, encaminhamento e resposta conclusiva das manifestações dos usuários de serviços públicos, observados os prazos e procedimentos previstos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e neste Decreto.

§ 1º As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de ouvidoria do Poder Executivo Municipal, sendo vedada a recusa de seu recebimento em qualquer hipótese.

§ 2º As manifestações recebidas por quaisquer canais de atendimento, presencial, remoto ou digital, deverão ser cadastradas no sistema informatizado de ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

§ 3º É vedada a cobrança de valores aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

PROCURADORIA GERAL
PMPL

§ 4º As manifestações serão processadas e respondidas em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 5º A identidade do manifestante deve ser tratada como informação pessoal nos termos do art. 10, § 7º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, e do art. 31 da Lei nº 12.527/2011, sendo classificada como informação de acesso restrito por até 100 (cem) anos.

§ 6º O tratamento dos dados pessoais sempre observará a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, priorizando a anonimização destes dados antes de qualquer compartilhamento.

§ 7º Para as manifestações do tipo denúncia, o usuário deverá ter a opção de submeter uma denúncia anônima, sem nenhuma exigência referente a sua identificação.

Art. 24. A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal deverá apresentar resposta conclusiva às manifestações no prazo de até 30 (trinta) dias ao cidadão, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Recebida a manifestação, será realizada análise preliminar e, quando necessário, encaminhamento às áreas competentes para providências.

§ 2º Quando as informações fornecidas pelo usuário forem insuficientes, poderá ser solicitado pedido de complementação, a ser respondido no prazo de até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento sem resposta conclusiva.

§ 3º O pedido de complementação suspende uma única vez o prazo previsto no caput, que retomará a contagem a partir da resposta do usuário.

§ 4º Caso a manifestação se refira a serviço ou política pública sob responsabilidade de outro órgão ou entidade, a ouvidoria deverá indicar o responsável e proceder à remessa, cientificando o interessado.

§ 5º A remessa de que trata o § 5º interrompe o prazo previsto no caput, que se reinicia a partir da data do recebimento pelo órgão responsável ou do primeiro dia útil subsequente, o que ocorrer primeiro.

§ 6º Para o cumprimento do prazo estabelecido no *caput*, a Ouvidoria solicitará informações aos respectivos órgãos do Poder Executivo Municipal, devendo à demanda ser respondida para a Ouvidoria no prazo máximo de 20 (vinte) dias do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa, sendo prudente que se faça de forma imediata, em se tratando de informação disponível.

PROCURADORIA GERAL
PMPL

Art. 25. Compete aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal:

I – divulgar amplamente, em seus canais de comunicação e unidades de atendimento, a existência e a forma de acesso à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

II – disponibilizar estrutura mínima para recepção e registro inicial de manifestações presenciais ou por telefone, assegurando sua inserção imediata no sistema da Ouvidoria-Geral;

III – comunicar de forma clara aos usuários que todas as manifestações devem ser formalizadas junto à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Seção II – Do Elogio, da Reclamação, da Sugestão e da Solicitação

Art. 26. O elogio recebido será encaminhado pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal ao agente público ou unidade responsável pela prestação do atendimento ou serviço público, bem como às chefias imediatas correspondentes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio deverá informar ao usuário sobre o encaminhamento realizado e a ciência dada ao agente público, às respectivas chefias e deverá ser encaminhado à Diretoria de Gestão de Pessoas do Município para registro em ficha funcional.

Art. 27. A reclamação recebida será encaminhada pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal à autoridade responsável pelo atendimento ou serviço público, para análise e adoção das providências cabíveis.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação deverá conter informação clara sobre as providências adotadas no caso relatado.

Art. 28. A sugestão recebida será encaminhada pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal à autoridade responsável pelo atendimento ou serviço público, que deverá manifestar-se sobre a viabilidade da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a sugestão seja acolhida, a decisão administrativa final deverá informar ao usuário sobre a forma e os prazos de implementação, bem como sobre os meios de acompanhamento de sua execução.

Art. 29. A solicitação recebida será encaminhada pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal ao órgão ou entidade competente, com vistas à adoção das providências necessárias para suprir a ausência ou regularizar a prestação de serviço público que deveria estar disponível ao usuário.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da solicitação deverá conter:

I – a informação sobre as medidas adotadas para atendimento da demanda ou a justificativa para sua não implementação;

II – os prazos previstos para execução das providências, quando cabível; e

PROCURADORIA GERAL
PMPL

§ 4º O compartilhamento de elementos de identificação com outros órgãos não altera sua natureza restrita, cabendo aos destinatários garantir todas as salvaguardas de acesso.

§ 5º Quando indispensável à análise dos fatos, a unidade de apuração poderá requisitar a identificação do denunciante à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, mediante justificativa expressa.

§ 6º Na hipótese de que trata o §5º, cabem aos órgãos que tenham acesso aos elementos de identificação adotar as salvaguardas necessárias para resguardá-los do acesso de terceiros não autorizados.

§7º Na hipótese de reclassificação da denúncia, a Ouvidoria do Poder Executivo Municipal informará o denunciante.

§ 8º O tratamento de dados pessoais do denunciante observará a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, inclusive quando houver compartilhamento com outros órgãos.

Art. 33. As unidades de apuração informarão à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal sobre a conclusão de procedimento apuratório a partir de denúncia encaminhada, no âmbito de suas competências.

Art. 34. A Controladoria-Geral do Município implantará medidas necessárias ao recebimento, à triagem e ao encaminhamento das denúncias para a proteção das informações recebidas.

Parágrafo único. A Controladoria-Geral do Município disporá de instalações e de meios adequados para que os procedimentos de atendimento da denúncia obedeçam às salvaguardas das informações previstas neste Decreto.

CAPÍTULO VIII

DA PARTICIPAÇÃO DOS USUÁRIOS NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 35. A participação dos usuários no acompanhamento e avaliação da prestação de serviços públicos municipais observará o disposto no Capítulo V da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e os arts. 18 a 22 da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022 e será assegurada por diferentes mecanismos de consulta, colaboração e controle social, presenciais e digitais.

Art. 36. Constituem mecanismos de participação dos usuários de serviços públicos:

I – o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos – CMUSP;

II – as consultas públicas presenciais ou digitais;

III – as audiências públicas;

IV – a pesquisa de satisfação dos usuários;

V – os instrumentos de participação digital, como enquetes, fóruns e plataformas colaborativas;

VI – outros meios instituídos pelo Poder Executivo Municipal.

PROCURADORIA GERAL
PMPL

Art. 37. Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos – CMUSP, nos termos do art. 22 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, como órgão consultivo e com a finalidade de:

I – acompanhar e avaliar a prestação dos serviços públicos municipais;
II – propor melhorias na qualidade, eficiência e acessibilidade dos serviços;
III – opinar sobre as Cartas de Serviços ao Usuário;
IV – analisar relatórios de avaliação periódica dos serviços públicos;
V – estimular a participação da sociedade na melhoria contínua dos serviços;
VI - formular e propor diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
VII – propor critérios de avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
VIII – acompanhar a elaboração, atualização e divulgação das Cartas de Serviços;
IX – deliberar, em caráter consultivo, sobre recomendações a serem encaminhadas ao Poder Executivo;
X - consolidar e promover a discussão das propostas encaminhadas por seus membros e submetê-las ao titular da pasta do órgão do Poder Executivo cujo (s) serviço (s) ou política (s) pública (s) esteja (m) sendo avaliado (s);
XI – elaborar relatórios anuais de acompanhamento da prestação de serviços públicos, a serem divulgados em meio físico e digital;
XII – articular-se com conselhos municipais setoriais, sempre que houver interesse comum;
XIII- articular-se com as unidades de atendimento do Poder Executivo Municipal, físicas e digitais, de forma a promover a melhoria contínua dos serviços prestados, integrando as demandas identificadas nos canais de atendimento com as deliberações do Conselho.

Art. 38. O Poder Executivo Municipal deverá garantir:

I – meios digitais e acessíveis para participação dos usuários;
II – suporte técnico e administrativo ao CMUSP;
III – transparência ativa das deliberações e relatórios produzidos pelo Conselho.

Art. 39. Os tipos de serviços a serem representados no CMUSP serão priorizados dentre aqueles mais utilizados e demandados, diagnosticados através do Relatório de Gestão da Ouvidoria, que deverá ser disponibilizado, anualmente, pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no Portal Único do Município.

Art. 40. O CMUSP será composto por:
I – 3 representantes do Poder Executivo Municipal;
II – até 2 representantes do Poder Legislativo Municipal, na qualidade de convidados, mediante indicação da Mesa Diretora, formalizada por ato próprio;
III – 1 representante do setor acadêmico e educacional;
IV – 1 representante do setor produtivo;
V – 1 representante da sociedade civil organizada;
VI – 3 cidadãos eleitos em processo público e transparente, garantida a diversidade social e regional no território do município.

PROCURADORIA GERAL
PMPL

§ 1º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será presidido pelo Controlador-Geral do Município, como membro nato.

§ 2º O Chefe do Poder Executivo designará os demais representantes do Poder Executivo Municipal.

§ 3º Os representantes do Poder Executivo Legislativo serão designados pela Mesa Diretora.

§ 4º Os demais integrantes do CMUSP terão mandato de um ano, renovável por mais um ano, sendo selecionados por edital de chamamento público.

a) para os representantes previstos nos incisos III, IV e V do caput, a indicação deverá ser feita por instituição ou entidade formalmente constituída e com atuação comprovada no respectivo segmento, sendo vedada a indicação de agentes públicos ou pessoas com algum vínculo com a Administração Pública Municipal ;

b) para os cidadãos previstos no inciso VI do caput, a escolha será realizada por processo público e transparente, observados os critérios de diversidade social e regional, conforme disposições do edital de chamamento público.

§ 5º A participação no Conselho será considerada serviço público relevante e não remunerada.

§ 6º Poderão contribuir com o CMUSP convidados e observadores.

Art. 41. Os Conselheiros poderão realizar avaliações dos serviços, as quais serão consolidadas, a fim de subsidiar as ações do gestor do serviço.

Parágrafo único. A convocação dos Conselheiros para as avaliações dos serviços, nos termos do disposto no caput deste artigo, deverá ser realizada, no mínimo, a cada 12 (doze) meses.

Art. 42. Para o fortalecimento da atuação do CMUSP, compete aos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal:

I - manter permanentemente atualizadas as informações sobre seus serviços apresentados na Carta de Serviços;

II - acompanhar e analisar de forma contínua os resultados das avaliações e outras formas de participação disponibilizadas na plataforma do Conselho de Usuários; e

III - formular, implementar e avaliar ações de melhoria dos serviços; e

IV - considerar as recomendações, pareceres e propostas encaminhadas pelo Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos – CMUSP, justificando, em caso de não acolhimento, os motivos técnicos, jurídicos ou orçamentários que inviabilizam sua adoção.

Art. 43. O CMUSP aprovará seu Regimento Interno por Portaria do Controlador-Geral do Município, em até 120 (cento e vinte) dias da sua instalação, observados, no mínimo:

I – periodicidade trimestral de reuniões ordinárias;

II – quórum de maioria absoluta para deliberação;

III – eleição de Vice-Presidência e indicação de secretário(a) executivo(a);

IV – regras de impedimento e conflito de interesses;

V – hipóteses de perda de mandato (faltas injustificadas, impedimentos legais, quebra de decoro);

VI – previsão de suplentes para todos os representantes;

PROCURADORIA GERAL
PMPL

VII – procedimento de consulta pública sempre que o tema exigir ampla participação social.

CAPÍTULO IX
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 44. A avaliação dos serviços públicos municipais observará o disposto nos arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, devendo ser realizada de forma contínua, sistemática e com base em critérios objetivos, assegurando-se a participação dos usuários.

Art. 45. Os órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal deverão avaliar, no mínimo, 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 nas Cartas de Serviços ao Usuário;

IV – quantidade e natureza das manifestações de usuários;

V – medidas adotadas pela Administração para melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços;

VI – acessibilidade e usabilidade dos canais de atendimento presenciais e digitais;

VII – observância da legislação sobre proteção de dados pessoais e segurança da informação.

Art. 46. A avaliação será realizada por meio de:

I – pesquisas de satisfação aplicadas ao menos uma vez por ano, ou em frequência superior definida em regulamento;

II – relatórios de desempenho e indicadores de qualidade consolidados pela Controladoria-Geral do Município – CGM;

III – análise das manifestações registradas na Ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

IV – outros instrumentos complementares que assegurem a significância estatística e representatividade dos resultados.

Art. 47. Os resultados das avaliações:

I – deverão contemplar indicadores de volume e complexidade, sendo integralmente publicados no Portal Único do Município, com a devida anonimização de dados pessoais, incluindo o ranking dos serviços com maior incidência de reclamações;

II – servirão de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos assumidos nas Cartas de Serviços ao Usuário;

III – deverão ser encaminhados ao Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos – CMUSP e à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, para deliberação consultiva e formulação de recomendações.

IV – atenderão aos relatórios e prazos previstos nos arts. 28 a 30 da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022, quando couber.

PROCURADORIA GERAL
PMPL

Art. 48. Compete ao Comitê Municipal de Governo Digital – COMDIGI, em articulação com a Controladoria-Geral do Município – CGM, estabelecer os procedimentos operacionais para a avaliação de serviços públicos, incluindo a metodologia de coleta, análise, divulgação e utilização dos resultados.

Parágrafo único. Os procedimentos operacionais definidos pelo COMDIGI e CGM alinharão metodologia, prazos e detalhamentos aos relatórios da Lei Municipal nº 3.652, de 24 de março de 2022, evitando duplicidades e assegurando a transparência ativa.

CAPÍTULO X
DAS OBRIGAÇÕES DAS UNIDADES DE ATENDIMENTO E DA ORIENTAÇÃO AOS USUÁRIOS

Art. 49. As unidades de atendimento do Poder Executivo Municipal deverão adotar práticas que assegurem o cumprimento das normas deste Decreto e a efetiva aplicação dos compromissos assumidos nas Cartas de Serviços ao Usuário.

§ 1º Compete às unidades de atendimento do Poder Executivo Municipal:

I – disponibilizar, em local visível e em meio digital, a Carta de Serviços ao Usuário correspondente;

II – orientar os cidadãos quanto aos compromissos de qualidade, prazos e padrões estabelecidos na respectiva Carta de Serviços;

III – informar sobre os canais de manifestação da Ouvidoria, bem como a diferença entre:

a) requisição de serviço – ato do cidadão de solicitar o acesso a um serviço público disponível;

b) manifestação – ato do cidadão de registrar reclamação, denúncia, sugestão, solicitação de providência ou elogio relacionado a serviço público prestado;

IV – garantir a acessibilidade plena na prestação de informações e nos canais de atendimento, em conformidade com a legislação aplicável.

§ 2º As unidades de atendimento deverão encaminhar à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal os registros de manifestações que não possam ser solucionados de imediato ou que demandem providências de outros órgãos ou entidades.

§ 3º Para fins de aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços públicos, as unidades de atendimento deverão:

I – coletar e sistematizar *feedbacks* e avaliações dos usuários;

II – encaminhar periodicamente os resultados das avaliações à Ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

PROCURADORIA GERAL
PMPL

III – adotar medidas de melhoria a partir das análises de satisfação e relatórios da Ouvidoria.

CAPÍTULO XI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 50. Aplicam-se, subsidiariamente, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,aos procedimentos previstos neste Decreto.

Art. 51. As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão por conta de dotações orçamentárias próprias do Poder Executivo Municipal.

Art. 52. Os órgãos e entidades indicarão, por portaria do dirigente máximo, os Pontos Focais de Ouvidoria e Defesa dos Direitos dos Usuários em até 30 (trinta) dias da entrada em vigor deste Decreto.

Art. 53. As Cartas de Serviços deverão estar publicadas ou atualizadas, no padrão definido pelo COMDIGI, no Portal Único do Município, em até 180 (cento e oitenta) dias.Art. 55. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 54. Revogam-se as disposições em contrário.

Prefeitura de Pedro Leopoldo, aos 9 de outubro de 2025.

EMILIANO BRAGA DOS SANTOS
PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PEDRO LEOPOLDO

PROCURADORIA GERAL
PMPL