



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**

## DECRETO Nº 1080, DE 29 DE MAIO DE 2023

**“REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS”.**

**JEFFERSON LUIZ MARTINS**, Prefeito do Município de Barra do Turvo, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais que lhes são conferidas pela Lei Orgânica do Município de Barra do Turvo;

**DECRETA:**

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

Art. 1º Este decreto regulamenta em âmbito municipal, a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

§1º O disposto neste decreto aplica-se aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e às autarquias, fundações públicas, às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e, subsidiariamente, aos prestadores de serviços públicos, incluídos os concessionários e permissionários dos serviços públicos municipais.

§2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal devem dispor de mecanismos ágeis e eficientes que assegurem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Art. 2º Para os efeitos deste decreto, e sem prejuízo das definições previstas no artigo 2º da Lei Federal nº 13.460/2017, considera-se:

I – prestador de serviço público: todo aquele que presta serviço pela Administração Pública ou por seus delegados, sob normas e controles públicos;

II – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito ao cidadão;



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

---

III – pedido: requisição formal de serviço público feita diretamente aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

IV – ocorrência: registro formal da Ouvidoria às manifestações do usuário do serviço público;

V – reclamação: demonstração formal de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;

VI – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

VIII – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

IX – solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal;

X – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XI – certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

XII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal manifesta-se com respostas conclusivas acerca da procedência ou improcedência da ocorrência, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;

XIII – linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XIV – monitoramento: acompanhamento da tramitação da ocorrência nos órgãos da Administração Pública Municipal, realizado pela Ouvidoria, Transparência e Controle a partir do registro da ocorrência até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

XV – controle de qualidade: pesquisa coordenada pela Ouvidoria para apurar a execução e qualidade do serviço prestado por meio do nível de satisfação do usuário do serviço público das ocorrências registradas.

Art. 3º Cada Secretaria da Administração Pública Municipal manterá, em seu sítio eletrônico, quadro geral dos serviços públicos prestados, com especificação dos órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**

---

Parágrafo único. A informação que trata esse artigo deverá ser atualizada, no mínimo, anualmente.

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

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 4º Fica instituída, no âmbito do Município de Barra do Turvo, a Política Municipal 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, de 26 de junho de 2017 e Lei Municipal nº667/2019, a qual criou a Ouvidoria-Geral do Município de Barra do Turvo.

Art. 5º A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos tem como objetivos:

I – promover a participação do usuário na Administração Pública, de acordo com as formas previstas na legislação pertinente;

II – assegurar a participação e o controle social dos cidadãos sobre a prestação de serviços públicos;

III – promover o planejamento estratégico em benefício da simplificação e melhoria dos serviços públicos;

IV – estimular e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos;

V – fomentar e incentivar a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre particulares e a Administração Municipal;

VI – propiciar aos agentes públicos condições para exercerem com eficiência o seu papel de representantes da Administração Municipal no trato com os cidadãos;

VII – fomentar e orientar as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos tenham como objetivo a satisfação dos usuários;

VIII – incentivar a criação de mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos e procedimentos administrativos;

IX – garantir o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, acessíveis e eficientes;

X – estimular a cultura da avaliação do atendimento, dos serviços públicos prestados, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos;



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

---

XI – promover o desenvolvimento de práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

XII - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso à informações sobre os serviços públicos de forma simples e compreensível, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIII – assegurar a adequação e a qualidade das informações divulgadas sobre a prestação dos serviços públicos que estejam inseridas no sitio eletrônico institucional.

Art. 6º Visando à realização dos seus objetivos, na execução dos serviços públicos, serão observadas as seguintes diretrizes:

I – respeito e cortesia no atendimento aos cidadãos;

II – presunção de boa-fé dos cidadãos;

III – utilização de linguagem clara, objetiva e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

IV – simplificação dos processos e requisitos para atendimento, com foco na melhoria dos serviços públicos, vedada a imposição aos cidadãos de exigências não previstas na legislação;

V – transparência nos procedimentos de atendimento, possibilitando o acompanhamento pelo usuário requisitante e a disponibilização de informações claras e precisas sobre os serviços públicos oferecidos;

VI – efetividade no atendimento, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

VII – publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VIII – generalidade no atendimento e prestação do serviço, sem distinção entre os cidadãos;

IX – regularidade no atendimento e prestação do serviço, seguindo os padrões de qualidade determinados;

X – confidencialidade, preservando o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

## CAPÍTULO II DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

**SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**

---

## Seção I

### 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 a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará as seguintes informações:

I – finalidades e competências legais;

II – endereço da sede da Administração e dos demais órgãos públicos;

III – relação de serviços prestados;

IV – público-alvo;

V – forma de prestação do serviço;

VI – principais etapas para a prestação do serviço;

VI – locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;

VII – requisitos e documentos necessários para obter o serviço;

VIII – previsão de tempo de espera para atendimento;

IX – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

X – as prioridades de atendimento;

XI – mecanismos de comunicação com o usuário;

XII – os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;

XII – os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

XIII – os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

§2º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou, no mínimo, anualmente.

§3º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

---

Art. 8º A Administração Pública Municipal deverá publicar, em seu sítio eletrônico oficial, a Carta de Serviços ao Usuário.

### Seção II

#### Do Pedido dos Serviços Públicos

Art. 9º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender aos pedidos feitos pelos canais oficiais de atendimento, respeitando o princípio da impessoalidade e a formalidade, no âmbito de suas respectivas competências.

Art. 10. Cada pedido deverá gerar um número de protocolo, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado aos seus pedidos, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com objetividade e clareza.

§2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, como por escrito e através de contato telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 11. 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 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 pedido.

Art. 12. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento por serviço público:

I – número total de pedidos;

II – número de pedidos atendidos;

III – número de pedidos em andamento;

IV – tempo médio de atendimento.

### Seção III

#### Da Manifestação sobre a Prestação do Serviço Público



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

---

Art. 13. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços.

Art. 14. A ocorrência será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente, com as seguintes informações do usuário para registro da ocorrência:

- I – nome completo;
- II – número de inscrição no CPF;
- III – data de nascimento;
- IV – meio de contato.

§1º São considerados meios de contato, o endereço completo, endereço eletrônico e número telefônico.

§2º A Ouvidoria do Município poderá solicitar outras informações de identificação do requerente, considerando o teor da manifestação ou determinações legais, porém sem exigências que inviabilizem o registro.

§3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§4º Cada Secretaria da Administração Pública Municipal deverá divulgar, em locais de fácil visualização, os canais de comunicação da Ouvidoria.

§5º A Ouvidoria deve dispor de meios de comunicação e tecnologia que facilitem o recebimento das manifestações dos usuários, como sítio eletrônico, sistemas e aplicativos, entre outros que puderem ser viabilizados para o aprimoramento do atendimento.

§6º A ocorrência poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência, ou verbalmente, sendo que tal manifestação, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, estará disponível no sítio eletrônico institucional, podendo a Ouvidoria requerer a comprovação da identidade do usuário.

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

### Seção IV Da Avaliação Dos Serviços Públicos

Art. 15. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão proceder ao monitoramento e avaliação de cada serviço prestado, objetivando:

- I – detectar necessidades da sociedade e do usuário de serviços públicos;
- II – aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos;



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

---

III – simplificar processos e procedimentos administrativos;

IV – envolver a sociedade no processo de tomada de decisões e acompanhamento das políticas públicas, observando o princípio da transparência;

V – detectar e corrigir problemas, desvios, irregularidades e ineficiências;

VI – identificar problemas no acesso ao serviço;

VII – avaliar, em tempo real e de forma contínua, a satisfação com o serviço;

VIII – avaliar o cumprimento dos compromissos firmados nas Cartas de Serviços e os prazos definidos para a prestação dos serviços.

Art. 16. Visando à realização dos seus objetivos, a avaliação dos serviços públicos, será realizada por meio de pesquisa de satisfação, observando os seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário.

Parágrafo único. As pesquisas de satisfação serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluindo caixas de sugestão, centrais telefônicas de atendimento e abordagem direta por pesquisadores, desde que passível de comprovação.

Art. 17. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão publicar integralmente o resultado da avaliação e os dados sobre o respectivo atendimento por serviço público de que trata o artigo 12 no sítio institucional, no mínimo, anualmente.

Parágrafo único. O resultado servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, mediante a elaboração e divulgação de plano de ações, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos, dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, na formulação de indicadores municipais e estabelecimento de metas.

### CAPÍTULO III

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

##### Seção I

##### Da Gestão

Art. 18. São responsáveis pela gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I – a Ouvidoria, através do Ouvidor Geral do Município;



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

---

II – os titulares dos órgãos e dirigentes das entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, respectivamente.

Art. 19. São atribuições da Ouvidoria, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I – coordenar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos e as ações de Ouvidoria, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;

II – promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos;

III – definir estratégias para melhorias do atendimento ao cidadão

IV - definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V - interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI - facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria-Geral do Município, simplificando seus procedimentos;

VII - apresentar a Secretaria de Administração, para encaminhamento ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;

VIII - sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade

IX - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X - atuar na prevenção e solução de conflitos;

XI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos

Art. 20. São atribuições do titular ou dirigente de cada órgão e entidade da Administração Municipal direta e indireta responsável pela prestação dos serviços públicos, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I – coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, observadas as normas e diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria;

II – promover a interlocução entre o órgão ou entidade e a Ouvidoria;



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

---

III – coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário;

IV – estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;

V – acompanhar o atendimento disponibilizado, de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento; e

VI – promover inovações na prestação dos serviços públicos.

§1º Os padrões de funcionamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento deverão ser estabelecidos e comunicados à Ouvidoria, Transparência e Controle.

Art. 21. Para o desempenho de suas funções será assegurada à Ouvidoria, Transparência e Controle acesso direto ao Prefeito Municipal, Secretários Municipais e aos dirigentes das entidades da Administração Municipal indireta, bem como a informações ou documentos das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Barra do Turvo, necessários ao desempenho de suas funções.

Parágrafo único. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Barra do Turvo deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

### Seção II

#### **Do Procedimento a ser aplicado no Recebimento, Análise e Resposta de Manifestações sobre a Prestação do Serviço Público**

Art. 22. As manifestações poderão ser apresentadas:

I- verbalmente, sendo reduzida a termo pelo Ouvidor, expedida em duas vias e assinada ao final pelo manifestante;

II – por escrito, em duas vias a serem protocoladas na Ouvidoria;

III- de forma eletrônica, a ser encaminhada ao e-mail institucional da Ouvidoria;

§1º Não será recusado o recebimento de manifestações, quando apresentadas por meio de canais disponíveis e em conformidade com o disposto na legislação pertinente em vigor.

§2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão disponibilizar o fácil acesso ao sistema da Ouvidoria na página principal de seus portais a que estejam vinculados na rede mundial de computadores.

§3º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que receberem elogios, reclamações, sugestões e quaisquer outras formas de manifestação dos usuários com relação à prestação dos serviços públicos, deverão encaminhá-los à Ouvidoria para as providências requeridas, bem como para o arquivamento da manifestação.



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

---

Art. 23. O Ouvidor deverá receber, analisar encaminhar e responder objetivamente as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara e concisa, de acordo com os prazos e termos pré-definidos, contados do seu recebimento.

Parágrafo único. Após a prévia análise e, caso necessário, poderão proceder o encaminhamento às unidades subordinadas responsáveis pela adoção das providências, as quais deverão responder nos prazos e termos pré-definidos, contados do recebimento do pedido no setor competente.

Art. 24. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§1º Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§2º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo para resposta e encerra a ocorrência sem a produção de resposta conclusiva, a qual será reaberta a partir da resposta do usuário.

§3º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres previstos no artigo 8º da Lei Federal nº 13.460/2017, deixar de expor os fatos conforme a verdade ou agir de modo temerário.

Art. 25. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação de serviço público e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá a informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Art. 26. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 27. A solicitação de providências recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da solicitação conterá a informação objetiva acerca da possibilidade de atendimento, data de execução ou previsão de execução.

Art. 28. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

---

Art. 29. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I – estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal;

II – não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§3º Os órgãos e entidades da Administração Pública deverão informar à Ouvidoria a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados de qualquer nível.

Art. 30. Será assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Parágrafo único. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

### CAPÍTULO IV

#### DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 31. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria Geral do Município.

Art. 32. Compete ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUS:

I – eleger o seu Presidente e os demais componentes da Mesa Diretora.

II - acompanhar a prestação dos serviços;

III - participar na avaliação dos serviços;

IV - propor melhorias na prestação dos serviços;

V - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

VI - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

---

Art. 33. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados à Ouvidoria Geral do Município.

Art. 34. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto de membros do Poder Público e da Sociedade Civil, sendo:

### §1º Do Poder Público:

I- um representante da Secretaria Municipal de Saúde;

II- um representante da Secretaria Municipal de Educação;

III- um representante da Secretaria Municipal de Obras;

IV- um representante da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico;

V – um representante da Secretaria de Desenvolvimento Social;

VI- o Ouvidor Geral do Município.

### §2º Da Sociedade Civil:

I- 06 representantes dos usuários dos serviços públicos municipais;

§3º Os representantes da Administração Pública Municipal e respectivos suplentes serão indicados pelos titulares das Secretarias Municipais, entre servidores em posição de chefia, chefes de departamentos, coordenadores e/ou técnicos da área a ser representada.

§4º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado pela Administração Pública Municipal, no Diário Oficial, com antecedência mínima de 01 (um) mês e ampla divulgação, 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;

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.

§5º Na ausência ou impedimento do representante titular, assumirá as funções o respectivo suplente, tendo direito a voto somente nesses casos.



# MUNICÍPIO DE BARRA DO TURVO

Avenida 21 de março, 344, Centro – Barra do Turvo – SP

E-mail: [administracao@barradoturvo.sp.gov.br](mailto:administracao@barradoturvo.sp.gov.br)

CEP 11955-000 – Fone: (015) 3578-9444

## SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO

---

Art. 35. O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

Art. 36. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos terá um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário Geral, escolhidos na posse entre os conselheiros titulares, com mandato de 02 (dois) anos.

Art. 37. No prazo de 30 (trinta) dias após a posse dos conselheiros, o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos adotará providências no sentido de elaborar seu Regimento Interno, dispondo sobre as normas gerais de sua organização e funcionamento, submetendo-o à homologação por decreto do Prefeito Municipal.

Art. 38. A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

### TÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 39. Caberá representação à Ouvidoria Geral do Município, no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste decreto.

Art. 40. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 41. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão informar e disponibilizar, nos locais de atendimento, cópia deste decreto para consulta dos usuários.

Art. 42. As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 43. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Município de Barra do Turvo/SP, 29 de maio de 2023.

**JEFFERSON LUIZ MARTINS**  
Prefeito Municipal