

## DECRETO Nº 21.580, DE 1º DE JUNHO DE 2021

### **Regulamenta a LEI Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da administração pública, e dá outras providências.**

ORLANDO MORANDO JUNIOR, Prefeito do Município de São Bernardo do Campo, no uso de suas atribuições legais, especialmente nos termos do que dispõe a LEI Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o inciso II do art. 76 e inciso II do art. 167, ambos da LEI Orgânica do Município, e a LEI Municipal nº 6.662, de 19 de abril de 2018, 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.

**Art. 2º** Para os efeitos deste DECRETO considera-se:

I - serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ATO administrativo, contrato ou convênio;

II - solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público;

III - manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber:

a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

b) denúncia: comunicação de prática de ATO ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

c) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e

d) sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

IV - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

V - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; e

VI - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

## TÍTULO II

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

#### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES INICIAIS

**Art. 3º** Fica instituída, no âmbito do Município de São Bernardo do Campo, 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.

**Art. 4º** O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

**Art. 5º** São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do caput do art. 5º da Constituição Federal, na LEI Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e no DECRETO Municipal nº 18.882, de 28 de abril de 2014;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da LEI Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art. 6º** São deveres do usuário:

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

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este DECRETO.

## CAPÍTULO II

### DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO

#### USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

##### Seção I

##### Do Guia de Serviços (carta de Serviços ao Usuário)

**Art. 7º** O Guia de Serviços, disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de São Bernardo do Campo, corresponde à Carta de Serviços ao Usuário de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 8º** O Guia de Serviços tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º O Guia de Serviços deverá apresentar as seguintes informações:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

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

V - forma de prestação do serviço; e

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

§ 2º O Guia de Serviços deverá, ainda, detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

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

§ 3º O Guia de Serviços utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

**Art. 9º** A atualização das informações constantes do Guia de Serviços 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, semestralmente.

§ 1º É responsabilidade de cada Secretário Municipal, Diretor de Departamento, Diretor de Divisão, Diretor de Seção ou Encarregado de Serviço da unidade executora do serviço garantir a atualização de que trata o caput deste artigo, mediante a indicação de um responsável e suplente para centralizar a gestão do Guia de Serviços de sua unidade, incluindo o cadastro, atualização permanente das informações, homologação e publicação no sistema disponível;

§ 2º Somente para os serviços atendidos nas unidades de atendimento ao cidadão (Atende Bem) a homologação e publicação serão de responsabilidade do Departamento de Atendimento ao Cidadão (SA-1), sendo que o cadastro e atualização continuarão sob responsabilidade da unidade executora do serviço.

## Seção II

### Da Solicitação de Serviços Públicos

**Art. 10.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de

serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

I - portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de São Bernardo do Campo, disponível em [www.saobernardo.sp.gov.br](http://www.saobernardo.sp.gov.br);

II - aplicativo "SBC na Palma da Mão", ou outro que venha a substituí-lo;

III - pessoalmente, na Central de Atendimento ao Cidadão e postos descentralizados de atendimento denominados "Atende Bem";

IV - pessoalmente, nas unidades próprias das Secretarias Municipais, nas hipóteses de atendimento expressamente definidas no Guia de Serviços, ou nos casos de convocações e "comunique-se" publicados no jornal "Notícias do Município" disponibilizado semanalmente no portal institucional, ou ainda mediante correspondência enviada pelas próprias unidades; e

V - por meio do Serviço de Teleatendimento - 0800-77-08-156 e 2630-4650, aplicativo ou Guia de Serviços.

**Art. 11.** 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; e

IV - tempo médio de atendimento.

### Seção III

#### Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos

**Art. 12.** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços.

**Art. 13.** A ocorrência será dirigida à Ouvidoria do Município, que atua por meio da Divisão de Ouvidoria (SCPD-01) que integra a Secretaria de Cidadania e da Pessoa com Deficiência, exceto quando relacionada à assistência à Saúde, prestada pelo SUS, quando deverá ser encaminhada à Ouvidoria do SUS.

Parágrafo único. São atribuições da Divisão de Ouvidoria, na forma da LEI Municipal nº 6.662, de 19 de abril de 2018:

I - receber, encaminhar e processar reclamações, sugestões, denúncias e elogios, inclusive aqueles

direcionados à Guarda Civil Municipal, encaminhando-os às áreas competentes para informações e solução do problema;

II - manter os munícipes manifestantes informados sobre o andamento de suas reclamações, denúncias, sugestões e elogios;

III - responder adequadamente os munícipes quanto à possibilidade ou não de solução do problema e seus motivos;

IV - manter atualizado o banco de dados das demandas recebidas; e

V - informar as demais unidades da Administração sobre a incidência de reclamações do munícipe com a finalidade de identificar e solucionar problemas no atendimento às demandas de serviços administrativos e operacionais.

**Art. 14.** As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, pelo portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de São Bernardo do Campo, ou ainda:

I - pessoalmente, na Central de Atendimento ao Cidadão e postos descentralizados de atendimento denominados "Atende Bem"; e

II - por meio do Serviço de Teleatendimento - 0800-77-08-156 e 2630-4650.

Parágrafo único. Ressalvado os casos que impliquem imposição de deveres, ônus, sanções ou restrições ao exercício de direitos e atividades, a comunicação entre os órgãos e unidades da Administração Pública Municipal e os usuários poderá ser feita por qualquer meio, inclusive comunicação verbal, direta ou telefônica, e correio eletrônico, devendo a circunstância ser registrada quando necessário.

**Art. 15.** As manifestações deverão conter:

I - identificação do usuário interessado e o endereço eletrônico (e-mail) para recebimento de comunicações, exceto nos casos de anonimato;

II - informações sobre os fatos;

III - indicação das provas de que tenha conhecimento;

IV - pedido ou resultado esperado; e

V - quando cabível, a identificação do órgão ou unidade a que se refira.

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

§ 2º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 4º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

**Art. 16.** A reclamação somente deverá ser encaminhada à Ouvidoria do Município quando relativa ao não atendimento ou atendimento insatisfatório de serviços previamente solicitados.

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

**Art. 17.** A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública Municipal chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e procedimentos a serem adotados ou sobre seu arquivamento, quando for o caso.

**Art. 18.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como ao seu superior imediato.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação do agente público ou do responsável pela prestação do serviço público e seu superior imediato.

**Art. 19.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou dos serviços públicos, que se manifestará sobre a possibilidade de adoção da medida sugerida.

**Art. 20.** A Ouvidoria do Município e os setores competentes pelas análises que lhe forem encaminhadas deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias contados do respectivo recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput deste artigo poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, haverá análise prévia e, caso necessário, o encaminhamento às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para análise da manifestação, dentro do prazo de até 30 (trinta) dias a contar do respectivo recebimento, será solicitado



ao usuário a complementação das informações, com prazo de 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º A Ouvidoria do Município, quando for o caso, poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento na unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de eventual norma que estabeleça prazo inferior.

§ 6º As manifestações serão analisadas e respondidas em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

#### Seção IV Da Avaliação Dos Serviços

**Art. 21.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços sob os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações e requerimentos de usuários; e

V - medidas adotadas pela Administração Pública Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada uma vez ao ano, no mínimo, mediante pesquisa de satisfação, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º Os resultados estatísticos serão disponibilizados no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de São Bernardo do Campo.

§ 3º Os dados obtidos serão utilizados como subsídio relevante para identificar lacunas e deficiências, bem como, reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos municipais.

**Art. 22.** A Ouvidoria do Município elaborará, anualmente, Relatório de Gestão, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

§ 1º O Relatório de Gestão referido no caput deste artigo indicará, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - as alegações, de forma sucinta, das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela Administração Pública Municipal quanto às soluções propostas ou apresentadas.

§ 2º O Relatório de Gestão será disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de São Bernardo do Campo.

## Seção V

Do Conselho de Usuários Dos Serviços Públicos (Redação acrescida pelo Decreto nº 22.243/2023)

**Art. 22-A** Fica criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, voltado à participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, órgão consultivo vinculado à Secretaria de Cidadania e da Pessoa com Deficiência (SCPD), previsto na Lei Federal nº 13.460, de 25 de junho de 2017, com as seguintes atribuições:

I - acompanhar e avaliar os serviços públicos;

II - propor melhorias na prestação dos serviços;

III - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

IV - acompanhar atuação da Divisão de Ouvidoria e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;

V - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas. (Redação acrescida pelo Decreto nº 22.243/2023)

**Art. 22-B** A composição do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será feita por representantes nomeados por portaria da seguinte forma:

I - 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II - 3 (três) representantes dos órgãos da Administração Municipal, sendo:

a) 1 (um) representante da Secretaria de Cidadania e da Pessoa com Deficiência;

- b) 1 (um) representante da Secretaria de Administração e Inovação; e
- c) 1 (um) representante da Secretaria de Serviços Urbanos.

§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados com os respectivos suplentes.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Secretaria de Cidadania e da Pessoa com Deficiência (SCPD), com antecedência mínima de 1 (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; e

V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

§ 3º Caso o número de candidatos habilitados a representante dos usuários dos serviços públicos seja superior ao número de vagas previstas no inciso II do art. 22-C deste Decreto, a escolha dar-se-á por sorteio. (Redação acrescida pelo Decreto nº 22.243/2023)

**Art. 22-C** 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 art. 22-B deste Decreto dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

I - atuação voluntária na área a ser representada; e

II - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos. (Redação acrescida pelo Decreto nº 22.243/2023)

**Art. 22-D** O Prefeito designará os membros do colegiado, por meio de Portaria, pelo prazo de 2 (anos), sendo que a ausência injustificada do conselho implicará em sua substituição. (Redação acrescida pelo Decreto nº 22.243/2023)

**Art. 22-E** O Conselho de Usuários será presidido pelo representante da Secretaria de Cidadania e da Pessoa com Deficiência. (Redação acrescida pelo Decreto nº 22.243/2023)

**Art. 22-F** A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem

remuneração. (Redação acrescida pelo Decreto nº 22.243/2023)

**Art. 22-G** Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e da Ordem dos Advogados do Brasil. (Redação acrescida pelo Decreto nº 22.243/2023)

**Art. 22-H** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado sempre que necessária a avaliação dos serviços públicos prestados, conforme disposto no art. 21 deste Decreto, e se reunirá pelo menos 1 (uma) vez ao ano de forma presencial ou remota. (Redação acrescida pelo Decreto nº 22.243/2023)

### TÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 23.** A Administração Pública Municipal Indireta poderá adotar o disposto neste DECRETO quanto à disponibilização de Guia de Serviços e regulamentação de procedimentos administrativos relativos à análise de manifestações e ao atendimento de usuários de seus serviços.

**Art. 24.** Este DECRETO entra em vigor na data de sua publicação.

São Bernardo do Campo, 1º de junho de 2021

ORLANDO MORANDO JUNIOR  
Prefeito

LUIZ MÁRIO PEREIRA DE SOUZA GOMES  
Procurador-Geral do Município

ADLER ALFREDO JARDIM TEIXEIRA  
Secretário de Administração e Inovação

PERY RODRIGUES DOS SANTOS  
Secretário de Cidadania e Pessoa com Deficiência

Registrado na Seção de Atos Oficiais da Secretaria de Chefia de Gabinete e publicado em 4 de junho de 2021, na Edição nº 2231 do Jornal Notícias do Município.

Processo nº 4812/2021

MÁRCIA GATTI MESSIAS  
Secretária-Chefe de Gabinete

*Nota: Este texto não substitui o original publicado no Diário Oficial.*

*Data de Inserção no Sistema LeisMunicipais: 28/03/2023*