



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

**DECRETO Nº 150/2023, DE 22 DE SETEMBRO DE 2023.**

**REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO ÂMBITO MUNICIPAL.**

**A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE DELMIRO GOUVEIA, ESTADO DE ALAGOAS**, no uso da atribuição que lhe confere a Lei Orgânica deste Município, assim como amparado pela Constituição Federal e pela Constituição Estadual.

## TÍTULO I

### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º.** Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, no âmbito municipal.

**§ 1º.** A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

**§ 2º.** O disposto neste decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às fundações públicas, às empresas controladas pelo Município e às



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

**§ 3º.** Para os fins deste decreto, considera-se:

- I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
- II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
- III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;
- IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V - canais de atendimento: atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos que vierem a surgir;
- VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

**§ 4º.** Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

## CAPÍTULO I

### DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

**Art. 2º.** O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

- I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II - presumir a boa-fé do usuário;
- III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do "caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

**Art. 3º.** São deveres do usuário:

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

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

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

## CAPÍTULO II

### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 4º.** Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
gabinete@delmirogouveia.al.gov.br | (82) 98180-0015

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários;
- V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, pelo site oficial do município, sob o acompanhamento do Ouvidoria.

§ 2º. A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Geral do Município para futuras ações de melhoria dos serviços públicos oferecidos.

## CAPÍTULO III

### DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 5º.** A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Geral do Município, com as seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar da avaliação dos serviços prestados;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;

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

**Art. 6º.** Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 7º.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I - 4 (quatro) representantes dos usuários de serviços públicos municipais, ou de acordo com os inscritos em processo de chamamento público;

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

b) 1 (um) da Secretaria do Governo Municipal;

c) 1 (um) da Procuradoria Geral Municipal;

e) 1 (um) Representante da Secretaria Municipal da Administração, da área de Inovação e Tecnologia;

**§ 1º.** Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares.

**§ 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 Controladoria Geral do Município, no site Oficial do Município, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação, contendo:



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

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;

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

**Art. 8º.** Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 7º deste decreto dependerá da avaliação dos seguintes requisitos e descritas em edital de chamamento:

I - formação educacional compatível com a área a ser representada;

II - experiência profissional aderente à área a ser representada;

III - atuação voluntária na área a ser representada;

IV - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

**Art. 9º.** A Prefeita designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

**Art. 10º.** A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

**Art. 11º.** Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estadual, da Defensoria Pública do Estado e da Ordem dos Advogados do Brasil.

**Art. 12º.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor Geral do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

## CAPÍTULO IV

### DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

**Art. 13º.** A Ouvidoria Municipal será responsável por todas as secretarias, exceto as que constarem com ouvidoria própria ao qual competirá:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicos, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;

III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

IV - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

VI - coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.

## CAPÍTULO V

### DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

**Art. 14º.** O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

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

§ 2º. o responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§ 3º. A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º. Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º. 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. 15º.** O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.



**Parágrafo único.** A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

## CAPÍTULO VI

### DA DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO MUNICIPAL

**Art. 16º.** A Defesa do Usuário do serviço público será executado com a finalidade de elaborar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município e coordenada pela Controladoria Geral do Município.

**Art. 17º.** Para os fins deste capítulo, os usuários dos serviços públicos municipais encaminharão suas demandas somente por meio da Ouvidoria Geral do Município, sem prejuízo de demandas de ofício do Controlador Geral do Município.

**Art. 18º.** O Conselho de Usuários formado pelos seus representantes, poderá sugerir a(o) Controlador(a) Geral do Município:

I - a realização de auditorias nas atividades dos órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos municipais;

II - a instauração de apurações preliminares, inspeções, sindicâncias e demais procedimentos, visando à correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos municipais;

III - a avocação de procedimentos e processos que envolvam a prestação de serviços públicos municipais, para a adoção de providências;

IV - a requisição de informações ou documentos de entidades privadas encarregadas da prestação dos serviços públicos municipais.

**Art. 19º.** Deverá assegurar, em alinhamento em defesa do usuário:



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

I - canal de comunicação direto entre os órgãos e entidades prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;

II - serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para o seu exercício e os órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões;

IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A Controladoria Geral do Município poderá divulgar periodicamente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos com as respectivas reclamações, indicando os resultados dos correspondentes processos, em observância ao artigo 27, § 3º, da Lei nº 14.029, de 2005, e promoverá:

I - o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos;

II - a avaliação periódica dos serviços públicos prestados, incluindo os indicadores do eixo de controle interno municipal.

## TÍTULO II

### CAPÍTULO I

#### DOS INSTRUMENTOS DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

##### Seção I

#### Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

**Art. 20º.** A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;
- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.
- XII - se o serviço terá custo ou não.

**§ 2º** A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal oficial do Município.

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



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

**§ 4º** A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

**Art. 21º.** Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, no seu sítio eletrônico o Quadro Geral de Serviços Públicos, com “link” para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

**Art. 22º.** Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

**Parágrafo único.** Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

**Art. 23º.** Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

- I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por “chat” e por mídia social;
- IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

V - garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de uniforme ou similar, além de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;

VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;

VII - buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;

VIII - promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§ 1º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão.

**Art. 24º.** A criação e a disponibilização de novos canais de atendimento ao cidadão deverão ser comunicadas à Secretaria Municipal Administração, setor de Tecnologia, em conformidade com os procedimentos a serem definidos

## Seção II

### Da Solicitação dos Serviços Públicos

**Art. 25º.** Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

**Art. 26º.** Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

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

**Art. 27º.** 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 o 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 protocolo.

**Art. 28º.** Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

I - o número total de solicitações por serviço público;

II - o número de solicitações atendidas por serviço público;

III - as solicitações em aberto por serviço público;

IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;

V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.



## CAPÍTULO II

### DO PLANEJAMENTO E DA GESTÃO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Art. 29º.** São instâncias de gestão de Atendimento ao Cidadão:

- I - a Secretaria Municipal de Administração, relativo a Inovação e Tecnologia;
- II - Chefe de Gabinete e Secretários responsáveis por entidades da Administração Municipal Direta e Indireta;
- III - Equipe de composição do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

**Art. 30º.** Incumbe à Secretaria Municipal Administração, relativo a Inovação e Tecnologia:

- I - coordenar a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;
- II - submeter à apreciação Equipe Municipal de Atendimento ao Cidadão as orientações técnicas relativas às boas práticas de atendimento ao cidadão, com vistas à sua divulgação; III - promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos.

**Art. 31º.** Compete ao Chefe de Gabinete de cada órgão e entidade da Administração Municipal Direta e Indireta responsável pela prestação dos serviços públicos:

- I - coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, observadas as normas gerais estabelecidas no Art. 30º;
- II - promover a interlocução entre o órgão ou entidade e a Secretaria Municipal de Administração;
- III - coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Cidadão;



# Gabinete

Praça Da Matriz, 8, Centro - Delmiro Gouveia/AL, 57480-000 | CNPJ 12.224.895.0001-27  
[gabinete@delmirogouveia.al.gov.br](mailto:gabinete@delmirogouveia.al.gov.br) | (82) 98180-0015

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;

VI - propor inovações na prestação dos serviços públicos.

§ 1º Para o exercício das atribuições estabelecidas no "caput" deste artigo, os Chefes de Gabinete poderão designar, mediante portaria, ao menos 1 (um) servidor e respectivo suplente, preferencialmente vinculados ao Gabinete.

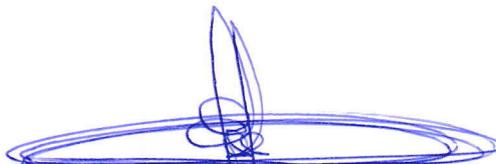
§ 2º As designações de que trata o § 1º deste artigo serão divulgadas no Diário Oficial da AMA ou outro indicado pelo Município.

§ 3º Os padrões de funcionamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento deverão ser estabelecidos e comunicados à Secretaria Municipal de Administração, relativo a Inovação e Tecnologia para avaliação e inserção na Carta de Serviços ao Cidadão.

## CAPÍTULO VII

### DAS DISPOSIÇÕES

**Art. 32º.** Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogados os decretos anteriores que trataram da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos no âmbito municipal.

  
**ELIZIANE FERREIRA COSTA LIMA**  
Prefeita

  
Allyson Antonio de Matos  
Procurador Geral do Município  
Portaria Nº 012/2021