



DECRETO N° 2789/2025
de 19 de Dezembro de 2025.

(Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo do Município de Mendonça e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e dá outras providências).

JULIANO SOUZA DE OLIVEIRA, Prefeito do Município de MENDONÇA, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas **CONSIDERANDO** a redação da Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

RESOLVE:

CAPÍTULO 1
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1° - Este Decreto dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Direta do Poder Executivo Municipal, institui o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2° - 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: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV - Ouvidor: agente público designado para atuar como responsável pela ouvidoria municipal, receber as manifestações dos usuários e, de forma imparcial, atuar em defesa dos direitos individuais, combatendo erros, omissões e abusos;
- V - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- VI - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- VII - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- VIII - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- IX - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- X - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 3º - Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto divulgarão seus serviços na Carta de Serviços ao Usuário, que ficará disponibilizado no Portal da Prefeitura Municipal de Mendonça, com o objetivo de informar sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



Art. 4º - A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

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

Parágrafo único - A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, 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;
- V - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 5º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 6º - A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico oficial de cada órgão na internet.



CAPÍTULO III DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 7º - Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- 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 pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º - A avaliação da satisfação dos usuários será realizada através de pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio dos órgãos do município, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o

§ 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO IV DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 8º - É criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado ao Gabinete do(a) Prefeito(a), com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.



Art. 9º - São atribuições do Conselho de Usuários dos Serviços

Públicos:

- I - Acompanhar a prestação dos serviços;
- II - Participar na avaliação dos serviços;
- III - Propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;
- VI - Manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 10 - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por três membros, devendo ser nomeados através de Portaria, sendo:

- I - Dois representantes dos usuários de serviços públicos, eleito dentre candidatos inscritos a participação;
- II - Um representante do Poder Executivo, indicado dentre os Secretários Municipais pelo Chefe do Poder Executivo.

Art. 11 - O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Art. 12 - O mandato de conselheiro será de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS



Art. 13 - As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por este Decreto prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Executivo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

Art. 14 – Na esfera da administração direta, incube a Secretaria de Administração e Finanças, adotar as providências e ações administrativas necessárias a plena execução das disposições deste Decreto.

Art. 15 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Mendonça, 19 de Dezembro de 2025.



JULIANO SOUZA DE OLIVEIRA
Prefeito Municipal

Registrado em livro próprio na Secretaria da Prefeitura, em seguida publicado por afixação em lugar público de costume, na forma do art. 23 da Lei Orgânica do Município.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE



OSWALDO GONÇALVES FILHO
Agente Administrativo