



**DECRETO Nº. 159, DE 30 DE JULHO DE 2024**

**“Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da administração pública, e dá outras providências.”**

**LUIZ FERNANDO FURTADO DA GRAÇA**, Prefeito do Município de Valença, Estado do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições legais e,

**DECRETA**

**CAPÍTULO I  
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal nº 13.460/2017, 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** - **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** - **administração pública**: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
- IV** - **agente público**: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e
- V** - **manifestações**: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

**CAPÍTULO II  
DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE  
SERVIÇOS PÚBLICOS**



**Art. 3º** Fica instituída no âmbito do Município de Valença RJ, 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 13.460/2017.

**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** - 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;

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



**XIV**- 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 e na Lei Federal nº 12.527/2011;

**IV** - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;

**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.

**VII** - comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

**Parágrafo único.** É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

**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 III**

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

### **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, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§1º** A Carta de Serviços ao Usuário 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** Além das informações descritas no §1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá 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** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site institucional da Prefeitura Municipal de Valença RJ.



## Seção II

### Da Solicitação de Serviços Públicos

**Art. 8º** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

- I - site institucional (<https://valenca.rj.gov.br/>);
- II - pessoalmente, nos setores das Secretarias e Autarquias Municipais;
- III - por e-mail e atendimento telefônico.
- IV - por meio da whatsapp da Secretaria Municipal de Fazenda, através do atendente virtual VAL.

## Seção III

### Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos

**Art. 9º** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços.

**Art. 10** As manifestações deverão ser dirigidas aos e-mails das Secretarias, que constam no site da Prefeitura ([www.valenca.rj.gov.br](http://www.valenca.rj.gov.br)) ou apresentadas pessoalmente no seguinte endereço: Rua Dr. Figueiredo, nº 320, Centro, Valença RJ.

## Seção IV

### Da Avaliação dos Serviços

**Art. 11** 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;

§1º A avaliação de que trata o *caput* deverá realizada por meio de questionário online que garanta significância estatística aos resultados.

§2º 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. 12** A Secretaria Municipal de Controle Interno deverá elaborar, anualmente, Relatório Estatístico de Ouvidoria, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.



*Estado do Rio de Janeiro*

*Prefeitura Municipal de Valença*

**CAPÍTULO IV  
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 13** A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos será revisada sempre que verificada a necessidade de adequação relacionada aos padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, conforme Lei Federal nº 13.460/2017.

**Art. 14** Ficam revogadas as disposições em contrário.

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

Gabinete do Prefeito, 30 de julho de 2024.

REGISTRE-SE; PUBLIQUE-SE INCLUSIVE POR AFIXAÇÃO; CUMPRA-SE.

**Luiz Fernando Furtado da Graça  
Prefeito**

**Boletim Oficial 1812**