

DECRETO**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE NOSSA SENHORA DAS DORES
GABINETE DA PREFEITA****DECRETO Nº 977 / 2025
De 23 de maio de 2025**

“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.”

A PREFEITA MUNICIPAL DE NOSSA SENHORA DAS DORES, ESTADO DE SERGIPE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município e,

CONSIDERANDO as disposições constantes na Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública,

DECRETA:

CAPÍTULO I**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Este Decreto regulamenta no âmbito do município NOSSA SENHORA DAS DORES, ESTADO DE SERGIPE, 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 secretaria da administração pública;

III - administração pública: órgão ou secretaria 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;

Assinado de forma digital por
IANNA MARIA PORTO
MELO DE
OLIVEIRA:03159114503
Dados: 2025.05.23 14:46:07
-03'00"

Calçadão da Rua João dos Reis Lima Neto, nº 64 - Centro - 79-3265-1322.
Nossa Senhora das Dores - Sergipe - CEP: 49.600-000.

Esta edição encontra-se no site: <http://www.municipioonline.com.br/se/prefeitura/nossasenhoradasdores>

DECRETO**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE NOSSA SENHORA DAS DORES
GABINETE DA PREFEITA**

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 NOSSA SENHORA DAS DORES, ESTADO DE SERGIPE, 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 e prestadores de serviços públicos observarem 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;

IANNA MARIA PORTO
MELO DE
OLIVEIRA:03159114503

Assinado de forma digital por
IANNA MARIA PORTO MELO DE
OLIVEIRA:03159114503
Dados: 2025.05.23 14:46:18 -03'00'

Calçada da Rua João dos Reis Lima Neto, nº 64 - Centro - 79-3265-1322.
Nossa Senhora das Dores - Sergipe - CEP: 49.600-000.

Esta edição encontra-se no site: <http://www.municipioonline.com.br/se/prefeitura/nossasenhoradasdores>

DECRETO



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE NOSSA SENHORA DAS DORES
GABINETE DA PREFEITA**

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.

XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.

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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei 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;

IANNA MARIA PORTO
MELO DE
OLIVEIRA:03159114503
Assinado de forma digital por
IANNA MARIA PORTO MELO DE
OLIVEIRA:03159114503
Dados: 2025.05.23 14:46:28 -03'00'

Calçadão da Rua João dos Reis Lima Neto, nº 64 - Centro - 79-3265-1322.
Nossa Senhora das Dores - Sergipe - CEP: 49.600-000.

Esta edição encontra-se no site: <http://www.municipioonline.com.br/se/prefeitura/nossasenhoradasdores>

DECRETO**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE NOSSA SENHORA DAS DORES
GABINETE DA PREFEITA**

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 esta Lei.

Art. 7º. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações 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; e

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

Calçada da Rua João dos Reis Lima Neto, nº 64 - Centro - 79-3265-1322.
Nossa Senhora das Dores - Sergipe - CEP: 49.600-000.

IANNA MARIA PORTO
MELO DE
OLIVEIRA:03159114503

Assinado de forma digital por
IANNA MARIA PORTO MELO DE
OLIVEIRA:03159114503
Dados: 2025.05.23 14:46:38
+03'00"

Esta edição encontra-se no site: <http://www.municipioonline.com.br/se/prefeitura/nossasenhoradasdores>

DECRETO



**ESTADO DE SERGIPE
MUNICÍPIO DE NOSSA SENHORA DAS DORES
GABINETE DA PREFEITA**

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, 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;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. 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. 15. Caberá à SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos agentes públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com as disposições.

Art. 16. Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 17. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Publique-se, Registre-se e Cumpra-se.

Gabinete da Prefeita Municipal de Nossa Senhora das Dores, Estado de Sergipe, em 23 de maio de 2025.

IANNA MARIA PORTO
MELO DE
OLIVEIRA:03159114503
IANNA MARIA PORTO MELO DE OLIVEIRA
Prefeita Municipal

Assinado de forma digital por
IANNA MARIA PORTO MELO DE
OLIVEIRA:03159114503
Dados: 2025.05.23 14:46:51 -03'00'