DIÁRIO OFICIAL
MUNICÍPIO DE DOURADO

www.dourado.sp.gov.br | www.imprensaoficialmunicipal.com.br/dourado

Segunda-feira, 19 de janeiro de 2026 **Ano X | Edição nº 1710A** **Página 1 de 4**

SUMÁRIO

Poder Executivo 2
Atos Oficiais 2
Decretos 2

EXPEDIENTE

O Diário Oficial do Município de Dourado, veiculado exclusivamente na forma eletrônica, é uma publicação das entidades da Administração Direta e Indireta deste Município, sendo referidas entidades inteiramente responsáveis pelo conteúdo aqui publicado.

ACERVO

As edições do Diário Oficial Eletrônico de Dourado poderão ser consultadas através da internet, por meio do seguinte endereço eletrônico: www.dourado.sp.gov.br
Para pesquisa por qualquer termo e utilização de filtros, acesse www.imprensaoficialmunicipal.com.br/dourado
As consultas e pesquisas são de acesso gratuito e independente de qualquer cadastro.

ENTIDADES

Prefeitura Municipal de Dourado
CNPJ 51.814.960/0001-26
Rua Dr. Marques Ferreira, 591
Telefone: (16) 3345-9000
Site: www.dourado.sp.gov.br
Diário: www.imprensaoficialmunicipal.com.br/dourado

Câmara Municipal de Dourado
CNPJ 01.169.273/0001-27
Praça Alfredo Araújo, 545
Telefone: (16) 3345-1877
Site: www.camaradourado.sp.gov.br

Diário Oficial Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICPBrasil, em conformidade com a MP nº 2.200-2, de 2001 e Lei Municipal nº 1.617, de 2017.

O Município de Dourado garante a autenticidade deste documento, desde que visualizado através do site www.dourado.sp.gov.br

Compilado e também disponível em www.imprensaoficialmunicipal.com.br/dourado

PODER EXECUTIVO

Atos Oficiais

Decretos

DECRETO Nº 3119, DE 19 DE JANEIRO DE 2026

Regulamenta a Lei Federal nº 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 municipal, estabelece diretrizes para a elaboração e atualização da Carta de Serviços ao Usuário e dá outras providências.

LUIZ ANTONIO ROGANTE JÚNIOR, Prefeito do Município de Dourado, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, e:

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a importância de estabelecer mecanismos para garantir a transparência na prestação dos serviços públicos municipais;

CONSIDERANDO a necessidade de assegurar a adequada divulgação da Carta de Serviços ao Usuário;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, consideram-se:

I - Administração Pública: órgão, setor ou entidade integrante da Administração Pública Municipal, direta ou indireta;

II - Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, na Administração Pública, direta ou indireta;

III - Manifestação: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão 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;

IV - Ouvidoria: unidade administrativa responsável por receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações dos usuários dos serviços públicos;

V - Serviço Público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

VI - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

CAPÍTULO II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 3º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, direta e indireta, que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, deverão elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua competência.

Art. 4º 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.

Art. 5º 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;

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

Art. 6º Além das informações descritas no art. 5º, 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.

Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário será disponibilizada, em sua versão completa, no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal na internet, assim como nas unidades de atendimento.

Art. 8º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada regularmente, no mínimo uma vez por ano, conforme a necessidade de alteração das informações prestadas.

CAPÍTULO III

DO SISTEMA DE GERENCIAMENTO DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 9º Fica instituído o Sistema de Gerenciamento da Carta de Serviços ao Usuário (SGCSU), composto por duas interfaces web:

I - Interface de Administração, de acesso restrito aos servidores municipais designados para a manutenção da Carta de Serviços ao Usuário;

II - Interface Pública, de acesso aberto a todos os usuários dos serviços públicos municipais.

Art. 10. A Interface de Administração do SGCSU contemplará as seguintes funcionalidades:

I - Cadastro e gerenciamento de usuários gestores, com diferentes níveis de acesso;

II - Cadastro e atualização de informações sobre os serviços prestados;

III - organização dos serviços por departamentos ou categorias;

IV - Controle de versões das informações;

V - Publicação das informações na Interface Pública; VI - geração de relatórios gerenciais sobre acessos e consultas à Carta de Serviços.

Art. 11. A Interface Pública do SGCSU contemplará as seguintes funcionalidades:

I - Consulta aos serviços por departamento, categoria ou palavra-chave;

II - Visualização detalhada de cada serviço, incluindo todas as informações previstas nos arts. 5º e 6º deste Decreto;

III - download da Carta de Serviços completa em formato PDF;

IV - Acesso a formulários para apresentação de manifestações sobre os serviços;

V - Ferramenta de pesquisa de satisfação sobre a utilidade das informações disponibilizadas.

Art. 12. A implementação e manutenção do SGCSU ficará sob a responsabilidade do Departamento de Administração, com o apoio técnico do setor de Tecnologia da Informação.

Art. 13. Os diversos departamentos da administração municipal deverão indicar, no prazo de 30 (trinta) dias a contar da publicação deste Decreto, servidores que serão responsáveis pela atualização das informações relativas aos serviços sob sua responsabilidade.

Art. 14. Os servidores indicados nos termos do art. 13 receberão treinamento específico para utilização do SGCSU, a ser promovido pelo Departamento de Administração.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS

Art. 15. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública Municipal acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 16. As manifestações serão dirigidas à Ouvidoria Municipal e conterão a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º Na hipótese de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

Art. 17. A Ouvidoria Municipal deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações dos usuários no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 18. A Ouvidoria Municipal encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO V

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 19. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão avaliar 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.

Art. 20. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Art. 21. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio da Prefeitura Municipal na internet 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 VI

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS

Art. 22. Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria Municipal, com as seguintes atribuições:

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 da Ouvidoria Municipal.

Art. 23. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto de forma paritária por:

I - 3 (três) representantes da Administração Pública Municipal, indicados pelo Prefeito;

II - 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais.

§ 1º Os representantes dos usuários serão escolhidos

por meio de processo aberto ao público, mediante edital, e de acordo com os requisitos estabelecidos no regimento interno do Conselho.

§ 2º A participação do usuário no Conselho será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 24. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos elaborará seu regimento interno, que deverá ser aprovado por Decreto, no prazo de 90 (noventa) dias, contados da publicação deste Decreto.

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 25. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão implementar as medidas necessárias ao cumprimento do disposto neste Decreto no prazo de 120 (cento e vinte) dias, contados da data de sua publicação.

Art. 26. Compete ao Departamento de Administração coordenar, monitorar e orientar os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal quanto ao cumprimento do disposto neste Decreto.

Art. 27. As despesas com a execução deste Decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 28. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Dourado, 19 de janeiro de 2026.

LUIZ ANTONIO ROGANTE JÚNIOR

Prefeito Municipal

.....