



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANAJATUBA

Rua Benedito Leite, 868, Centro, CEP: 65.490.000, Anajatuba – MA
CNPJ: 06.002.372/0001-33

DECRETO Nº 820 DE 11 DE SETEMBRO DE 2026.

Regulamenta a aplicação da 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.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ANAJATUBA/MA, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município e demais legislações pertinentes.

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, § 3º, da Constituição Federal, que assegura a participação do usuário na Administração Pública;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar, no âmbito do Município de Anajatuba/MA, a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.460/2017 estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

CONSIDERANDO a necessidade de fortalecer os mecanismos de participação social, transparência, qualidade e avaliação dos serviços públicos municipais;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta, no âmbito do Município de Anajatuba/MA, a aplicação da 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.

Art. 2º Aplica-se este Decreto aos órgãos e entidades da Administração Pública direta, autárquica e fundacional do Poder Executivo Municipal, no que couber.

CAPÍTULO II



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANAJATUBA

Rua Benedito Leite, 868, Centro, CEP: 65.490.000, Anajatuba – MA
CNPJ: 06.002.372/0001-33

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 3º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar os usuários sobre os serviços públicos prestados, as formas de acesso e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento.

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter, no mínimo, informações claras e objetivas sobre:

I – os serviços oferecidos;

II – os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar os serviços;

III – as principais etapas para processamento do serviço;

IV – a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – os locais e horários de atendimento;

VI – as formas de prestação dos serviços;

VII – os mecanismos de comunicação com os usuários; e

VIII – os procedimentos para apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser mantida atualizada pelos respectivos órgãos e entidades e divulgada no Portal Oficial do Município, sem prejuízo de outros meios de comunicação acessíveis aos usuários.

CAPÍTULO III

DAS OUVIDORIAS

Art. 5º A Ouvidoria Geral do Município, ou unidade que exerça suas atribuições, é responsável por receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações dos usuários dos serviços públicos, tais como reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações.

Art. 6º As manifestações recebidas pela Ouvidoria deverão ser encaminhadas aos órgãos ou entidades competentes para adoção das providências necessárias, observados os prazos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017 e neste Decreto.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANAJATUBA

Rua Benedito Leite, 868, Centro, CEP: 65.490.000, Anajatuba – MA
CNPJ: 06.002.372/0001-33

Art. 7º O prazo para resposta conclusiva às manifestações será de até 30 (trinta) dias, contado do recebimento da manifestação, podendo ser prorrogado por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 8º As manifestações poderão ser apresentadas pelos seguintes meios, observada a disponibilidade do Município:

I – meio eletrônico;

II – telefone;

III – atendimento presencial; e

IV – outros canais oficialmente disponibilizados pelo Município.

Parágrafo único. O recebimento das manifestações deverá observar os princípios da urbanidade, acessibilidade, impessoalidade, transparência, eficiência e respeito aos direitos dos usuários dos serviços públicos.

CAPÍTULO IV

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 9º Poderão ser instituídos Conselhos de Usuários dos Serviços Públicos, de caráter consultivo, destinados a acompanhar e participar da avaliação da prestação dos serviços públicos municipais e da qualidade do atendimento.

Art. 10. A composição dos Conselhos de Usuários deverá buscar a pluralidade e a representatividade dos usuários dos serviços públicos, observada regulamentação específica.

Parágrafo único. A participação dos conselheiros será considerada serviço público relevante e não será remunerada.

CAPÍTULO V

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 11. A Administração Pública Municipal promoverá, no mínimo anualmente, avaliação da qualidade dos serviços públicos prestados, mediante pesquisas de satisfação dos usuários e outros instrumentos adequados.

Art. 12. As avaliações poderão considerar, entre outros aspectos:

I – a satisfação do usuário;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ANAJATUBA

Rua Benedito Leite, 868, Centro, CEP: 65.490.000, Anajatuba – MA
CNPJ: 06.002.372/0001-33

II – a qualidade do atendimento;

III – o cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade estabelecidos;

IV – a tempestividade na prestação dos serviços;

V – a adequação dos serviços às necessidades dos usuários; e

VI – a efetividade das medidas adotadas para melhoria dos serviços públicos.

Art. 13. Os resultados das avaliações de satisfação poderão ser divulgados no Portal Oficial do Município, observadas as normas de transparência, proteção de dados pessoais e demais disposições legais aplicáveis.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 14. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão adotar as providências necessárias ao cumprimento deste Decreto, especialmente quanto à divulgação dos serviços públicos, ao atendimento dos usuários e ao funcionamento dos canais de Ouvidoria.

Art. 15. Os casos omissos serão dirimidos pela autoridade competente, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e demais normas aplicáveis.

Art. 16. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE ANAJATUBA/MA, EM 11 DE SETEMBRO DE 2026.

HÉLDER LOPES ARAGÃO

Prefeito Municipal