



DECRETO MUNICIPAL Nº 14.201/2021

Institui a Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão de Niterói, regulamentando a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NITERÓI, no uso da atribuição que lhe confere o art. 66, inc. VI, da [Lei Orgânica](#) do Município de Niterói.

DECRETA:

Art. 1º. Fica instituída a Política de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão de Niterói, regulamentando a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. Para os efeitos desta norma considera-se:

I- usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza serviços públicos;

II- cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público;

III- agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV- serviços públicos: ação exercida pela Administração Pública para atender às demandas da sociedade;

V- serviços públicos digitais: são serviços públicos prestados pela internet, sem interações presenciais no atendimento;

VI- atendimento: conjunto de atividades que envolvem a comprovação da identidade do usuário, a solicitação pelos canais de atendimento, a análise e a entrega do serviço pela Prefeitura, além da avaliação e de manifestações do usuário;

VII- canais de atendimento: canais que permitam ao cidadão obter informações ou solicitar serviços públicos;

VIII- solicitação: pedido ou demanda apresentada pelo cidadão à Prefeitura para obter serviços públicos ou informações;

IX- manifestações: reclamações, denúncias, elogios, sugestões e demais declarações dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços e agentes públicos;



X- ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pela defesa dos direitos dos usuários e tratamento de manifestações.

CAPÍTULO I

PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 3º. São princípios do atendimento ao cidadão em Niterói:

I- Foco na cidadã e no cidadão. Os serviços municipais atendem a necessidades reais da sociedade, e não a necessidades administrativas da Prefeitura.

II- Um Governo integrado. A Prefeitura disponibiliza em Portal Único todas as informações e serviços prestados ao cidadão. Canais de atendimento devem ser integrados para retirar do cidadão o ônus do deslocamento e da apresentação redundante de documentos.

III- Transparência da Carta de Serviços. As informações sobre os serviços públicos municipais estarão sempre atualizadas no Portal de Serviços.

IV- Inovação. As informações sobre os serviços públicos são úteis, a linguagem é simples de entender. A inovação é contínua, sempre buscando novas formas de modernizar serviços de atendimento ao cidadão.

V- Acessibilidade e inclusão digital. Serviços, equipamentos públicos e canais de atendimento consideram as necessidades de acessibilidade e inclusão digital das pessoas, sem privilégios ou discriminações.

VI – Participação social. A prestação de serviços envolve a participação do cidadão, que pode ocorrer por meio de conselhos de políticas públicas, consultas públicas, equipamentos públicos, avaliações de serviços, entre outros.

VII- Valorização dos atendentes. Os agentes públicos receberão apoio institucional e capacitação para que possam difundir novos padrões de atendimento.

Art. 4º. São objetivos da Política de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão:

I- oferecer serviços mais ágeis, simples e efetivos aos cidadãos;

II- proporcionar redução de tempo, de deslocamento e de custos ao cidadão na obtenção de serviços públicos;

III– fortalecer a transparência e a atualização das informações e dos serviços oferecidos aos cidadãos pelos os órgãos municipais;

IV- promover iniciativas de transformação digital e inovação em serviços públicos;

V- ampliar canais de participação e envolver a população na gestão, no monitoramento e na avaliação dos serviços municipais;



VI- valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

VII- tornar os canais de atendimento acessíveis ao cidadão, especialmente para as pessoas em situação de vulnerabilidade social, pessoas com deficiência ou acesso reduzido a tecnologias digitais.

Art. 5º Os agentes públicos municipais e prestadores de serviços públicos devem observar as seguintes diretrizes no atendimento:

I- respeito, cordialidade e empatia no atendimento aos cidadãos;

II- igualdade no tratamento aos cidadãos, vedado qualquer tipo de discriminação de raça, gênero, crença ou grupo social;

III - postura ética e proativa na resolução das solicitações dos cidadãos;

IV- aplicação de tecnologias para tornar mais fácil o acesso a serviços e informações públicas;

V- presunção de boa-fé do cidadão;

VI- cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII- definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VIII- adoção de medidas protetivas à saúde e à segurança dos cidadãos;

IX- manutenção de postos de atendimento em condições limpas, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

X - eliminação de formalidades e de exigências que gerem custos econômicos ou sociais prejudiciais ao cidadão;

XI- 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;

XII- vedação de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

XIII- vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

XIV- utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, sem explicar seus significados.

CAPÍTULO II



DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 6º São direitos básicos do cidadão:

I- participar no desenho, acompanhamento e avaliação dos serviços;

II- acessar informações sobre serviços públicos, nos termos da Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Lei Municipal nº 3.084, de maio de 2014) e da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017;

III- obter serviços com liberdade de escolha entre os canais de atendimento oferecidos e sem discriminação;

IV- acessar informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto na Lei de Acesso à Informação (Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Lei Municipal nº 3.084, de maio de 2014) e na Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, [Lei Federal Nº 13.709, de agosto de 2018](#));

V- ter suas informações pessoais protegidas e mantidas em privacidade, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD, [Lei Federal Nº 13.709, de agosto de 2018](#));

VI- anonimato nos registros de reclamações e denúncias nos canais de ouvidoria;

VII- obter serviços digitais pela internet, nos termos da Lei do Governo Digital (Lei Federal nº 14.129, de março de 2021);

Art. 7º São deveres do cidadão:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com cortesia e boa-fé;

II - fornecer as informações solicitadas para obter o serviço;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos postos de atendimento onde são prestados os serviços públicos.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS E DO PORTAL DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Art. 8º A Carta de Serviços ao Cidadão informa sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 9º A Carta de Serviços ao Cidadão deve ter informações simples e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - denominação dos serviços oferecidos;



II- breve descrição do serviço

III- público alvo

IV- unidade responsável pela prestação do serviço na Prefeitura;

V- canais de atendimento;

VI- principais etapas para obter o serviço;

VII- requisitos, documentos, formalidades e informações necessárias para obter o serviço;

VIII- previsão do prazo máximo para obter o serviço;

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

X- prioridades de atendimento;

XI- previsão de tempo de espera para atendimento;

XII - canais de manifestação e ouvidoria para recebimento e envio de elogios, denúncias, sugestões e solicitações de serviços;

XIII - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

XIV- norma que regulamenta o serviço.

Art. 10º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deve ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

Art. 11º A Carta de Serviços ao Cidadão será divulgada e estará sempre atualizada no Portal de Serviços ao Cidadão.

Do Portal de Serviços ao Cidadão

Art. 12 O Portal de Serviços ao Cidadão é um instrumento de transparência, atendimento ao cidadão e prestação de serviços públicos digitais.

I- Todos os serviços constantes na Carta de Serviços ao Cidadão deverão ser disponibilizados no Portal de Serviços ao Cidadão, bem como quaisquer informações relevantes ao cidadão, inclusive agendamentos de atendimentos.

II- O Portal de Serviços ao Cidadão será mantido pela Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão, e os órgãos e as entidades deverão migrar os seus serviços digitais para esse canal de atendimento.



III- O Portal de Serviços ao Cidadão fará uso do Login Único do Cidadão, fornecido pelo Governo Federal (Plataforma GovBr), para facilitar a identificação e a autenticação do cidadão, privilegiando o acesso às informações restritas de forma segura.

CAPÍTULO IV

DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 13 São canais de atendimento ao cidadão:

I– Terminais de autoatendimento;

II– Postos de atendimento presenciais, como as Administrações Regionais e a Central de Atendimento ao Cidadão da Secretaria de Fazenda;

III– Portal de Serviços ao Cidadão;

IV– Dispositivos eletrônicos de atendimento;

V– Sítios eletrônicos, redes, mídias sociais e e-mails;

VI– Centrais Telefônicas;

VII– Dispositivos móveis de comunicação (aplicativos, SMS);

VIII– Assistentes virtuais e chatbots;

IX– Unidades de ouvidorias.

Art. 14 Compete aos órgãos e às entidades prestadores de serviços públicos:

I- promover a acessibilidade em todos os seus canais de atendimento, por meio da aplicação de tecnologias assistivas e outras ferramentas;

II- definir e divulgar amplamente o horário de funcionamento dos canais de atendimento, especialmente no Portal de Serviços ao Cidadão;

III- garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de uniforme ou similar, além de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;

IV- buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial.

V- programar e executar a capacitação de seus agentes sobre os canais de atendimento disponibilizados pelo órgão;

VI- permitir que os cidadãos realizem atendimento por diferentes canais, priorizando os meios eletrônicos e o Portal de Serviços ao Cidadão.



VII- comunicar à Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão (SEPLAG) a criação de novos canais de atendimento ao cidadão, para fins de atualização da Carta de Serviços e do Portal de Serviços.

VIII- disponibilizar no local e estimular que o cidadão utilize os instrumentos de avaliação, impressos ou digitais, sobre a qualidade do serviço oferecido.

Art. 15 Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que permita o acompanhamento pelo cidadão.

I- Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

II- As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

CAPÍTULO V

DA AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS

Art. 16 Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão avaliar os serviços prestados nos seguintes aspectos:

I- percepção da utilidade da informação do serviço disponível no Portal de Serviços;

II- satisfação do usuário com o serviço prestado;

III- qualidade do atendimento prestado ao usuário;

IV- cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

V- tempo médio de atendimento por serviço público;

VI – quantidade de solicitações por serviço;

VII - quantidade total de atendimentos realizados por serviço público;

VIII - quantidade de elogios e reclamações sobre os serviços;

IX- medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

X- outros indicadores que os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos considerarem relevantes para mensurar a prestação do serviço.

Parágrafo Único. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no Portal de Serviços ao Cidadão, pelo menos anualmente.



Art. 17 O Comitê de Atendimento ao Cidadão, de que trata o Decreto 13.968/2021, promoverá a consolidação e análise dos resultados das avaliações e das sugestões de melhoria apresentadas pelos cidadãos.

CAPÍTULO VI

DA GESTÃO DA POLÍTICA

Art. 18 A Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão abrange:

I – as secretarias, as coordenadorias, as autarquias, as fundações públicas, as empresas públicas, as sociedades de economia mista, os consórcios públicos e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Município;

II – no que couber, as concessionárias e as permissionárias de serviços públicos, bem como as entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para a realização de ações de interesse público, recursos oriundos diretamente do orçamento ou mediante subvenções sociais, contratos de gestão, termos de parceria, convênios, acordos, ajustes ou instrumentos congêneres.

Art. 19 São instâncias de governança da Política Municipal de Atendimento, Proteção e Defesa do Cidadão:

I - os titulares dos órgãos representantes do Comitê de Atendimento ao Cidadão, conforme Decreto 13.968/2021;

II - os titulares dos órgãos participantes da Rede de Atendimento ao Cidadão, conforme Decreto 13.968/2021.

III - o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos de Niterói.

Art. 20 Compete à Secretaria de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão (SEPLAG) gerir a Carta de Serviços e o Portal de Serviços ao Cidadão, além das atribuições já previstas no Decreto 13.968/2021.

Art. 21 Compete à Controladoria Geral do Município (CGM) atuar na defesa dos direitos dos usuários e acompanhar as manifestações do canal de ouvidoria sobre a prestação dos serviços públicos municipais.

Art. 22 Compete ao titular de cada órgão e entidade responsável pela prestação dos serviços públicos:

I- estabelecer padrões de qualidade nos canais de atendimento;

II- inovar na prestação dos serviços públicos;

III - coordenar e participar da atualização da Carta de Serviços ao Cidadão.



§ 1º Para o exercício das atribuições estabelecidas no “caput” deste artigo, os dirigentes dos órgãos e entidades mencionadas no item II do Art. 20 poderão designar até 4 (quatro) servidores/colaboradores para participar da Rede de Atendimento ao Cidadão, conforme Decreto 13.968/2021.

Subseção

Conselho de Usuários dos Serviços Públicos de Niterói

Art. 23 Fica instituído o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos de Niterói, com o objetivo de fomentar a participação dos cidadãos na gestão e avaliação dos serviços públicos municipais, conforme Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 24 A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 25 O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos deverá ser criado com observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, em regulamentação posterior a ser feita pelo Comitê de Atendimento ao Cidadão.

CAPÍTULO VII

DAS ATIVIDADES DE OUVIDORIA

Art. 26 Todo órgão ou entidade prestador de serviços públicos municipais deverá contar com um responsável por ações de ouvidoria, para atuar na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, conforme Decreto nº 13.369/2019.

Art. 27 Os setoriais de ouvidorias terão como atribuições principais, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I- fiscalizar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

II - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

III- receber, analisar e encaminhar às autoridades responsáveis as manifestações dos usuários, acompanhando seu tratamento e conclusão.

Art. 28 Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II- elaborar, semestralmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



Art. 29 Os dados colhidos pelo canal de ouvidoria serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários, e aumentar o controle da efetividade das políticas públicas.

Art. 30 A Controladoria Geral do Município (CGM) regulamentará o funcionamento das atividades dos setoriais de ouvidorias e dos relatórios de gestão.

CAPÍTULO VIII

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 31 Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações às ouvidorias acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 32. Os órgãos e entidades deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

I- A manifestação será encaminhada aos servidores já previamente designados para exercer a atividade de ouvidoria no órgão e entidade responsável.

II- Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade do agente público.

III- São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

IV- A identificação do usuário é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

V- A identificação do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal, conforme Leis Federais 12.527, de 18 de novembro de 2011 e 13.709, de agosto de 2018.

VI- É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, conforme Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

VII- Não será feita a cobrança ao cidadão em situação de vulnerabilidade social, cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, conforme Lei Federal nº 7.115, de agosto de 1983.

Art. 33 Cada manifestação deverá gerar um número de protocolo que permita o seu acompanhamento pelo cidadão.

Art. 34 O registro da manifestação seguirá a seguinte classificação:

I- identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

II- sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;



PREFEITURA MUNICIPAL DE NITERÓI

<http://www.niteroi.rj.gov.br/>

Telefone: (21) 2620-0403

III- anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Art. 35 Os órgãos e entidades do Poder Executivo municipal não podem exigir reconhecimento de firmas ou autenticação de documentos apresentados pelos usuários dos serviços públicos, exceto nas hipóteses em que haja exigência específica em lei.

CAPÍTULO IX

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36 Ficam revogadas disposições contrárias.

Art. 37 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

NITERÓI, 16 DE NOVEMBRO DE 2021.

