



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

**DECRETO N° 5.565 DE 19 DE AGOSTO DE 2020**

**REGULAMENTA, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL, A LEI FEDERAL N° 13.460 DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE REGULA A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**IGOR SOARES EBERT**, Prefeito do Município de Itapevi/SP, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei, **DECRETA:**

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1°.** Fica regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Municipal, o procedimento para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, previsto na Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Parágrafo Único.** Subordinam-se às normas deste decreto todos os órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta Municipal.

**Art. 2°.** Para os fins deste decreto, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, o serviço público;

II - serviço público - atividade administrativa de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública;

III - Administração Pública Municipal - órgão do Poder Executivo ou entidade integrante da Administração Pública Indireta Municipal;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120  
Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

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;

VI - reclamações - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VII - denúncia - ato que indica prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

IX - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

X - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

XI - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

## **CAPÍTULO II**

### **Seção I**

#### **DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DISPONÍVEIS**

**Art. 3º.** Com periodicidade mínima anual, o Poder Executivo Municipal publicará Carta de Serviços ao Usuário contendo o quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120  
Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

**Parágrafo único.** A Carta de Serviços aos Usuários descrita no *caput* deste artigo não exime a responsabilidade de divulgação da estrutura organizacional, competências, cargos e seus ocupantes, endereços e telefones das unidades e horários de atendimento ao público que trata a Lei Municipal nº 2.578, de 27 de agosto de 2018.

**Art. 4º.** A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso e as orientações de uso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos e mantidas visíveis e acessíveis ao público os locais de atendimento, a partir do Portal na internet.

**Art. 5º.** Fica vedado aos órgãos e às entidades da administração pública municipal solicitar aos usuários do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada na Carta de Serviços aos Usuários.

**§ 1º** A disponibilização de informações sobre serviços públicos nos portais institucionais próprios dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal não dispensa a obrigatoriedade de divulgação da Carta de Serviços aos Usuários.

**§ 2º** A criação ou a alteração do rol de requisitos, documentos, informações e procedimentos do serviço público deverá ser precedida de publicação na Carta de Serviços aos Usuários.

## **Seção II**

### **DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 6º.** O órgão e as entidades no âmbito do Município que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar Carta de Serviços ao Usuário no âmbito de sua esfera de competências.

**§ 1º.** A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

aos usuários:

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Público Executivo Municipal;

II - as formas de acesso aos serviços que se refere o inciso I;

III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público;

**§ 2º.** Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - aos locais e às formas de acesso ao serviço.

**§ 3º.** Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II - o tempo de espera estimado para atendimento;

III - o prazo estimado para realização dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - o procedimento para receber, atender, gerir e responder às



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120  
Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização dos serviços solicitados;

VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível e;

XII - outras informações julgadas pertinentes e de interesse dos usuários.

**CAPÍTULO III**  
**DO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS**

**Art. 7º.** A prestação dos serviços públicos e o atendimento ao usuário deverão ser realizados de forma adequada, observando-se os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

**Parágrafo único.** Na prestação dos serviços públicos a que se refere o caput, deverão ser observados os princípios da Administração Pública previstos no caput, do artigo 37, da Constituição Federal de 1988, bem como as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120  
Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

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, às pessoas acompanhadas com crianças de colo e pessoas identificadas com Transtorno do Espectro Autista;

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 - 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;



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120  
Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

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

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

**Art. 8º.** Com vistas a realização de seus objetivos, a Ouvidoria Geral deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos, as manifestações encaminhadas pelos usuários de serviço público e;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação do serviço público.

**Art. 9º.** O relatório de gestão que trata o inciso II do art. 8º, deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes e;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Parágrafo único.** O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a Ouvidoria;

II - encaminhado ao Chefe do Executivo e;

III - disponibilizado na internet.

**Art. 10.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta deverão estabelecer política interna que assegure a garantia dos direitos básicos dos usuários, como:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120  
Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

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 banco de dados, observado o disposto no inciso X do caput do artigo 5º da Constituição Federal de 1988, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei Municipal nº 2.578, de 27 de agosto de 2018;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e da Lei Municipal nº 2.578, de 27 de agosto de 2018;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

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) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**Art. 11.** Fica delegada a cada Secretaria a responsabilidade pelo envio e atualização das informações constantes na Carta de



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120  
Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

Serviços aos Usuários, que será centralizada na Ouvidoria Geral.

**Art. 12.** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços constante em seu portal na internet e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º. Os canais de ouvidoria e as pesquisas objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal, por meio da Ouvidoria Geral, deverão avaliar a efetividade no resultado das pesquisas de satisfação e os níveis de satisfação além de dar ampla divulgação.

**CAPÍTULO IV**  
**DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

**Seção I**  
**COMPOSIÇÃO DO CONSELHO**

**Art. 13.** Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio do conselho de usuários.

**Parágrafo único.** O conselho de usuários é um órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços e;

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

### SECRETARIA DE GOVERNO

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

**Art. 14.** A composição do conselho de usuários deve observar critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio de sua representação.

**Art. 15.** A participação do usuário no conselho não será remunerada.

### Seção II

#### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 16.** O conselho de usuários e a Ouvidoria Geral deverão avaliar os serviços prestados nos seguintes aspectos:

I - satisfação dos usuários com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestação de usuários e;

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

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

## CAPÍTULO V

### Seção I

#### DAS REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

**Art. 17.** De imediato, os usuários poderão manifestar-se, encaminhando reclamações, sugestões e elogios preferencialmente por meio de sistema informatizado e disponibilizado para tal finalidade.

**§ 1º.** A Ouvidoria Geral assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal de seus



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120  
Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

Portais na rede municipal de computadores.

§ 2º. As manifestações poderão também ser encaminhadas:

I - pessoalmente, nos balcões de atendimento das Administrações Regionais e na Ouvidoria Geral, mediante requerimento por escrito ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzido a termo.

II - por correspondência convencional, que deverá ser enviada à Ouvidoria Geral.

§ 3º. Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover sua inserção imediata no sistema que se refere o *caput*.

§ 4º. As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

**Art. 18.** A Ouvidoria Geral deverá receber, analisar e responder à manifestação em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

**Art. 19.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 20.** Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos vedados à cobrança de importância aos usuários do serviço público.

**Art. 21.** São vedadas exigências relativas ao motivo que determinaram a apresentação de manifestação pelo usuário de serviços públicos.

**Art. 22.** A certificação de identidade deverá conter nome, endereço, telefone, CPF ou CNPJ e endereço eletrônico e somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar no acesso desta informação.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120  
Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

**Seção II**  
**DOS ELOGIOS, RECLAMAÇÕES E SUGESTÕES**

**Art. 23.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterà informações sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

**Art. 24.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação conterà informações objetiva acerca do fato apontado.

**Art. 25.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

**Parágrafo único.** Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar sua execução.

**Art. 26.** A Ouvidoria Geral poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

**§ 1º.** As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

**§ 2º** As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI

### SECRETARIA DE GOVERNO

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

### Seção III DAS DENÚNCIAS

**Art. 27.** A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios comprobatórios que permitam à Administração Pública Municipal chegar a tais elementos.

§ 1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca do desdobramento de sua manifestação.

§ 3º. A Ouvidoria Geral deverá informar à Controladoria Geral, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista no âmbito municipal que detenham natureza estratégica.

### CAPÍTULO VI DOS PRAZOS

**Art. 28.** A Ouvidoria Geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º. Os prazos indicados no *caput* referem-se à resposta da manifestação a ser entregue para o usuário dos serviços públicos.

§ 2º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**  
**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120  
Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

§ 3º. Sempre que as informações apresentadas pelos usuários forem insuficientes para análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação, a Ouvidoria Geral deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido no mesmo prazo sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 5º. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referente à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 6º. A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias contados do recebimento do setor e prorrogável por mais 10 (dez) dias mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

**Art. 29.** A Ouvidoria Geral deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Lei Municipal nº 2.578, de 27 de agosto de 2018.

**Parágrafo único.** A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação que serão documentados separadamente, aos quais será dispensado o tratamento previsto no *caput*.

**CAPÍTULO VII**  
**DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO**

**Art. 30.** O servidor público municipal que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas na Lei Municipal nº 223, de 1º de agosto de 1974.

**Parágrafo único.** Os usuários de serviços públicos que tiverem



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)

os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar-se à Controladoria Geral do Município.

**Art. 31.** Cabe à Controladoria Geral do Município e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Executivo Municipal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

**CAPÍTULO VIII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 32.** Compete à Secretaria de Administração e Tecnologia, junto com o Departamento de Comunicação e Departamento de Tecnologia da Informação a implementação das medidas de tecnologia necessárias ao pleno atendimento da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 33.** Nos casos omissos aplica-se subsidiariamente a Lei Federal nº 13.460/2017.

**Art. 34.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Itapevi, 19 de agosto de 2020.

**IGOR SOARES EBERT**

**PREFEITO**

Publicado, no Diário Oficial do Município de Itapevi, afixado no lugar de costume e registrado em livro próprio, na Prefeitura do Município de Itapevi, aos 19 de agosto de 2020.

**WAGNER JOSÉ FERNANDES**

**SECRETÁRIO DE GOVERNO**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPEVI**

**SECRETARIA DE GOVERNO**

Rua Agostinho Ferreira Campos, 675 | Nova Itapevi | Itapevi | São Paulo | CEP: 06693-120

Tel.: (11) 4143-7600 | [sec.governo@itapevi.sp.gov.br](mailto:sec.governo@itapevi.sp.gov.br)