

Decreto Municipal nº 3.004 /2025



BÚZIOS
PREFEITURA



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO Nº 3.004, DE 23 DE DEZEMBRO DE 2025

Institui e aprova o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos do Município de Armação dos Búzios, regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO o disposto no artigo 1º, II, da Constituição Federal, que estabelece a cidadania como fundamento da República Federativa do Brasil;

CONSIDERANDO o artigo 37, §3º, da Constituição Federal, que assegura o direito de participação do usuário na administração pública direta e indireta;

CONSIDERANDO a Lei Complementar nº 131/2009 – Lei da Transparência e a Lei nº 12.527/2011 – Lei de Acesso à Informação;

CONSIDERANDO a vigência da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que institui o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos, estabelecendo normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos;

DECRETA:

Art. 1º Fica instituído e aprovado o Código de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos do Município de Armação dos Búzios, constante como Anexo Único deste Decreto, que passa a regulamentar, para todos os órgãos e entidades da Administração Municipal, os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública Municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 2º O Código de que trata o art. 1º possui natureza normativa e estabelece:

I – defina direitos e deveres dos usuários e princípios do atendimento;

II – obriga a divulgação da Carta de Serviços ao Usuário, com informações claras sobre serviços, prazos e padrões de atendimento;

III – institui e organiza o Sistema Municipal de Ouvidoria, coordenado pela Controladoria Geral;

IV – estabelece procedimentos para recebimento, análise e resposta às manifestações;

V – determina a avaliação periódica dos serviços públicos, com publicação dos resultados; e

VI – cria o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, de caráter consultivo e participativo;

Art. 3º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

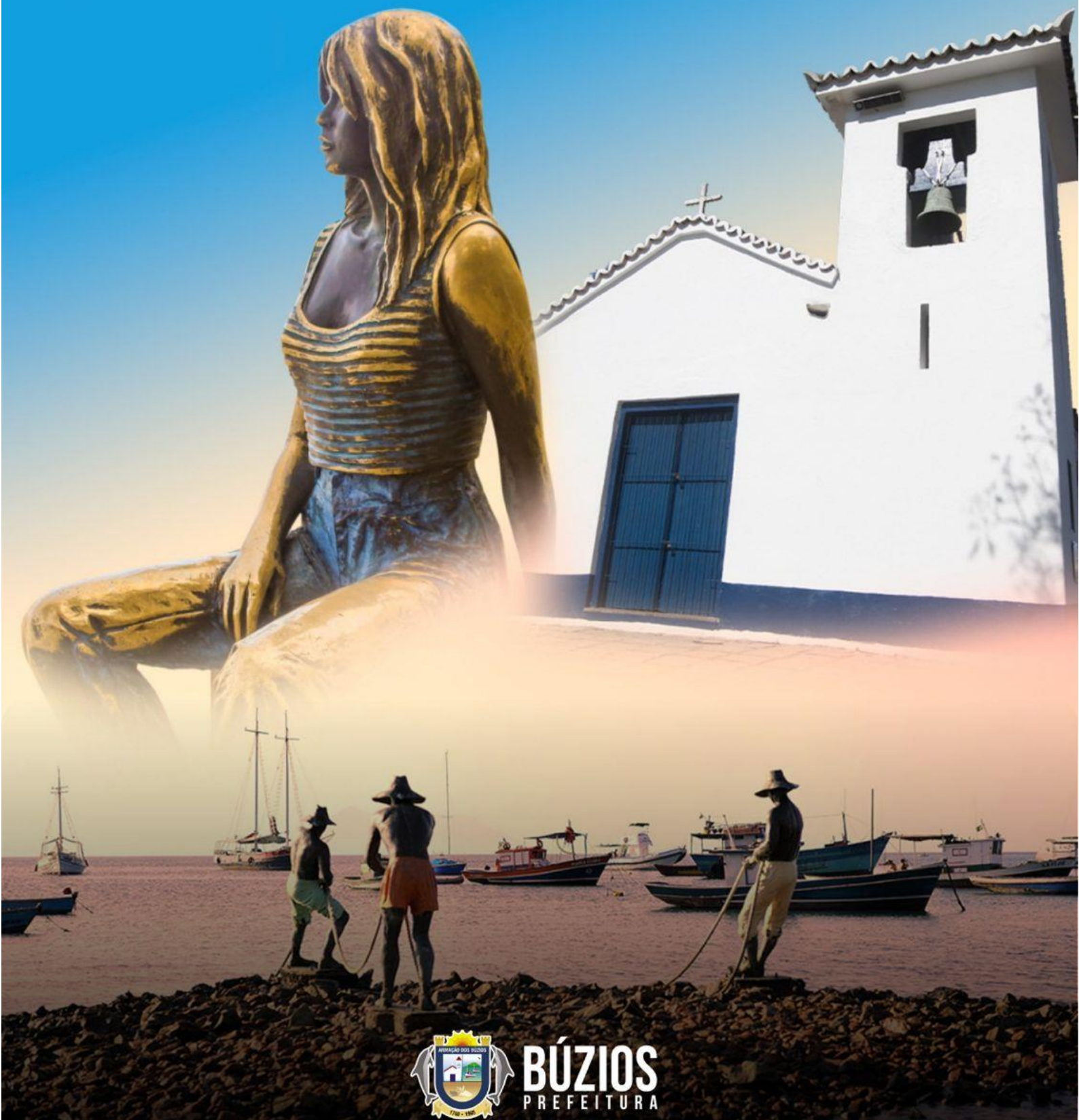
Armação dos Búzios, 23 de dezembro de 2025.

ALEXANDRE DE OLIVEIRA MARTINS
Prefeito

* Com Anexo único

CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

Valorização do cidadão, promovendo sua participação ativa e a fiscalização dos serviços públicos.



BÚZIOS
PREFEITURA

RESPEITO AO CIDADÃO: GESTÃO TRANSPARENTE E PARTICIPAÇÃO POPULAR

Entra em vigor o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos, uma medida essencial para fortalecer a democracia e garantir o pleno exercício da cidadania.

A nova legislação tem como objetivo proteger três aspectos fundamentais da relação do cidadão com o poder público: o acesso amplo à informação sobre os serviços oferecidos, a busca constante por qualidade na atuação dos órgãos públicos e o controle efetivo desses serviços por parte da sociedade.

Para alcançar esse objetivo coletivo, a norma propõe a diminuição da burocracia por meio da simplificação de processos, valoriza o papel da Ouvidoria Pública como canal permanente de diálogo entre o cidadão e o Estado, institui um Conselho de Usuários e prevê a avaliação periódica dos serviços públicos. Essas avaliações devem ser feitas de forma transparente, aberta e com participação social, sendo seus resultados divulgados integralmente.

Por ser uma pauta de grande importância para o país, é natural que Armação dos Búzios, através de sua Prefeitura, reforce a tradição imposta pela atual gestão no tocante a priorização da transparência e controle e assumo o compromisso de regulamentar essa legislação nacional, contribuindo para sua efetivação.

A Controladoria Geral do Município desempenha papel ativo nessa iniciativa, pois fomentar o controle social é uma maneira eficaz de melhorar os resultados da administração pública, em consonância com os princípios do Estado Democrático de Direito.

LUCIANA DE AZEVEDO LEITE VIEIRA

Controladora Geral do Município

É com grande satisfação que formalizo o decreto que regulamenta os Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos e estabelece a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão.

Sinto-me profundamente honrado por ter implementado, já no início da minha gestão, a Lei nº 1.626, de 15 de abril de 2021. Essa iniciativa reflete minha convicção de que a transparência e o controle social são fundamentos indispensáveis para uma administração pública democrática, ética e eficiente. A participação ativa da população na fiscalização fortalece a relação entre o governo e a sociedade, promovendo uma gestão voltada ao interesse coletivo.

Essas medidas representam avanços significativos na construção de políticas públicas baseadas no respeito, na transparência e no envolvimento cidadão. Estou certo de que esse é o caminho para alcançarmos uma administração mais eficaz e mais próxima das reais necessidades da população.

Tenho grande orgulho do conteúdo desta nova norma, que pode ser considerada um verdadeiro CÓDIGO DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO. Conto com todos para divulgar esse importante avanço!

ALEXANDRE DE OLIVEIRA MARTINS

Prefeito

ANEXO ÚNICO
do Decreto nº 3.004/2025

CÓDIGO DE DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I
Disposições Gerais

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública Municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 2º O disposto neste Decreto se aplica aos órgãos da Administração Pública Municipal Direta, Autárquica e Fundacional.

Art. 3º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I – Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, o serviço público;

II – Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública Municipal;

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

IV – Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente com ou sem remuneração;

V – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas aos serviços públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

VI – Manifestação: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objetivo a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VII – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

VIII – Denúncia: comunicação de ato que indica a prática de ilícito ou irregularidade cuja solução dependa da atuação dos órgãos ou entidades apuratórios competentes;

IX – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados pelo município;

X – Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre serviço público oferecido ou atendimento recebido;

XI – Solicitação: pedido de adoção de providências ou esclarecimentos sobre a atuação da Administração;

XII – Identificação do usuário: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XIII – Pseudonimização: tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro;

XIV – Decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão ou entidade da Administração Pública Municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade; e

XV – Linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa, objetiva e sem jargões técnicos que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Parágrafo único. O acesso dos usuários a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e pela Lei Municipal nº 1.626, de 15 de abril de 2021.

Art. 4º Com periodicidade mínima anual, o Poder Executivo Municipal publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará as unidades organizacionais responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 5º Os serviços públicos e o atendimento ao usuário deverão ser realizados de



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, simplicidade, imparcialidade, celeridade e cortesia, sem prejuízo da observância das demais normas regulamentares.

Parágrafo único. Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I – Regularidade: manutenção do mesmo padrão de qualidade na prestação do serviço e do atendimento;

II – Continuidade: prestação ininterrupta dos serviços aos usuários, ressalvadas as exceções afetadas por recessos anuais;

III – Efetividade: prestação dos serviços públicos com foco nos resultados, garantindo-se, para tanto, a excelência em todas as fases do processo de tratamento das manifestações;

IV – Segurança: execução de serviços públicos sem riscos para os usuários, resguardando-lhes a integridade física e mental, bem como o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei de Acesso à Informação – Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) – Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

V – Atualidade: modernização e aprimoramento tecnológico e constante desenvolvimento individual dos servidores, objetivando simplificar e otimizar o acesso do usuário aos serviços;

VI – Generalidade: prestação do serviço de forma igualitária a todos os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação, atentando para a utilização de linguagem simples e compreensível a todos, de modo a evitar o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VII – Transparência: divulgação de informações claras e precisas sobre acesso aos serviços prestados;

VIII – Simplicidade: desburocratização dos serviços oferecidos, no sentido de eliminar formalidades e facilitar o acesso do usuário;

IX – Imparcialidade: neutralização no exercício das atribuições, livre de influências político-partidárias, religiosas ou ideológicas, de modo a garantir prestação isenta e independente dos serviços;

X – Celeridade: execução dos serviços públicos em tempo razoável, observando-se o cumprimento de prazos e normas procedimentais;



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

XI – Cortesia: prestação do serviço público mediante tratamento respeitoso ao usuário.

CAPÍTULO II

Dos Direitos Básicos e Deveres dos Usuários

Art. 6º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar 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, a 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;



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

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.

Art. 7º 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, observada a legislação pertinente;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da legislação sobre a matéria;

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;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como parte ou interessado; e

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

Art. 8º Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto divulgarão Carta de Serviços

ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados, 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 o 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.

§ 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 – os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II – o tempo de espera para o atendimento;
- III – o prazo para a realização dos serviços;
- IV – os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V – os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI – as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- VII – os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- 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;



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

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 de interesse dos usuários.

§ 4º Na hipótese de o serviço se tratar de ato público de liberação, nos termos definidos no [§ 6º do art. 1º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019](#), a Carta de Serviços ao Usuário incluirá também:

I – a listagem:

a) de todos os documentos, taxas, tarifas, comprovantes, pareceres e demais exigências necessárias à instrução do ato público de liberação;

b) dos atos normativos que tratem do ato público de liberação, inclusive aqueles não cogentes; e

c) dos códigos do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE referentes a atividades aptas a requererem a emissão de ato público de liberação, exceto se a informação for desnecessária;

II – a descrição resumida do fluxo de tramitação do processo administrativo aplicável ao ato, incluídas as fases, os prazos, as autoridades competentes para a decisão e o sistema recursal disponível;

III – a descrição da aplicabilidade dos efeitos dos níveis de risco;

IV – o prazo e as regras para efeitos da aprovação tácita; e

V – o tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão e as demais estatísticas relacionadas ao ato público de liberação, conforme os critérios de mensuração definidos pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal.

§ 5º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no portal do Poder Executivo Municipal e no sítio eletrônico de cada órgão ou entidade.



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

Art. 9º 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.

CAPÍTULO III

Do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal

Art. 10. Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pela Administração Pública Municipal, Direta e Indireta.

Art. 11. São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I – coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;
- II – propor e coordenar ações com vistas a:
 - a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos e os motivos das manifestações; e
 - b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de controle social e participação na gestão e na defesa de seus direitos;
- III – zelar pela interlocução efetiva entre usuários de serviços públicos e os Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal; e
- IV – acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 12. Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

- I – como órgão central, a Controladoria Geral do Município, por meio da Coordenadoria da Lei de Acesso à Informação e Ouvidoria; e
- II – como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

Administração Pública Municipal abrangidos por este Decreto e, na inexistência destas, as unidades e/ou servidores diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria de cada Secretaria e órgãos da Administração Indireta.

§1º As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica do órgão central, sem prejuízo da subordinação administrativa ao Órgão ou à Entidade da Administração Pública Municipal a que estiverem subordinadas.

§2º Sempre que solicitadas, ou para atender a procedimento regularmente instituído, as unidades setoriais do Sistema Municipal de Ouvidorias remeterão, ao órgão central, dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas.

Seção I

Das competências

Art. 13. Compete às unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017;

II – receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras unidades setoriais, por outras ouvidorias, bem como pelo órgão central;

III – processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário;

IV – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de controle e participação social;

V – propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

VI – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e

VII – informar ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria.

Art. 14. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal:

I – estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II – monitorar a atuação das unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal no tratamento das manifestações recebidas;

III – promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

IV – manter sistema informatizado de uso pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas para as unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo de outras mídias de acesso;

V – definir metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos, com suporte técnico do setor de Tecnologia da Informação;

VI – manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

VIII – propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

IX – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

X – exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

pacífica de eventuais conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no art. 2º deste Decreto, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos;

XI – promover a sensibilização interna sobre a importância da comunicação e da cultura da transparência, fomentando a percepção dos serviços de ouvidoria como sendo um produto da instituição;

XII – divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário, através do processamento de informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, visando o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento estabelecidos;

XIII – elaborar manuais de rotinas internas contendo, no mínimo, conceitos, princípios, canais de comunicação, classificação das manifestações quanto à natureza, procedimentos para atendimento com prazo de resposta, procedimentos para a classificação da natureza das manifestações, procedimentos para a tramitação interna das manifestações, procedimentos para a elaboração de relatórios estatísticos e analíticos, com proposição de melhorias; e

XIV – elaborar, anualmente, relatório de gestão das atividades da ouvidoria, encaminhando-o ao Chefe do Poder Executivo Municipal, bem como disponibilizando-o integralmente no Portal da Transparência do Município na Internet.

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso IX deste artigo deverá indicar, ao menos:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) os motivos das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- d) as providências adotadas.



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

CAPÍTULO IV

Dos Procedimentos no Tratamento das Manifestações dos Usuários de Serviços Públicos

Seção I

Das regras gerais para tratamento das manifestações

Art. 15. A manifestação será dirigida à Ouvidoria e poderá conter a identificação do usuário.

§ 1º Na hipótese de manifestação anônima, o tratamento deverá obedecer a todas as fases contidas no rol do parágrafo único do art. 23.

§ 2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida nos casos previstos em lei.

Art. 16. A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação.

Parágrafo único. A certificação de identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 17. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 18. São vedadas as exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

Art. 19. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias aos usuários de serviços públicos.

Parágrafo único. Sendo necessária, a autenticação de documentos será realizada



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

pelo próprio servidor da Ouvidoria, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

Art. 20. O cidadão que se dirigir a qualquer unidade organizacional da Administração Pública Municipal com alguma informação que possa vir a se configurar manifestação do usuário deve ser orientado a procurar a Ouvidoria.

Art. 21. A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 1º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, de uso obrigatório pelos órgãos e pelas entidades da Administração Pública Municipal.

§ 2º Os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal disponibilizarão o acesso ao sistema informatizado em seus sítios eletrônicos oficiais, em local de destaque.

§ 3º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata em sistema informatizado.

Art. 22. A Ouvidoria deverá coordenar o atendimento das manifestações dos usuários, por meio de formalização, análise, classificação, encaminhamento e sua resposta final ao usuário, em linguagem cidadã.

Art. 23. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III – análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV – decisão administrativa final; e



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

V – ciência ao usuário.

Art. 24 A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações, encaminhando a decisão administrativa final ao usuário, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá, quando necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para as providências cabíveis.

§ 2º Não sendo necessário o encaminhamento da manifestação às unidades organizacionais, a Ouvidoria tomará a decisão administrativa final e dará ciência ao usuário.

§ 3º Se necessário, a Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo máximo de 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis uma única vez, por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 4º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações, no prazo de até 30 (trinta) dias, contados da data do seu recebimento.

§ 5º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a fatos novos alusivos à manifestação apresentada.

§ 6º O pedido de complementação de informações suspende o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado, a partir da data da resposta pelo usuário.

§ 7º A ausência de complementação da informação, pelo usuário, no prazo estabelecido no § 4º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

§ 8º A manifestação poderá ser encerrada quando o seu autor:

I – expuser os fatos faltando com a verdade;

II – não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé; e

III – não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Seção II

Do elogio, da reclamação, da sugestão e da solicitação

Art. 25 O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço e à respectiva chefia imediata destes.

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

Art. 26. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público objeto da manifestação.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação apresentada conterà informação prestada pela autoridade responsável acerca do caso apontado.

Art. 27. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

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

Art. 28. A denúncia recebida pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

que permitam a Administração Pública Municipal a chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 7º do art. 24.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da Administração Pública Municipal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 29. A solicitação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação da atividade ou do serviço objeto da manifestação.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da solicitação apresentada conterá informação prestada pela autoridade responsável.

Art. 30. As unidades que compõem o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no [art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#) e [art. 21 da Lei Municipal nº 1.626, de 15 de abril de 2021](#).

CAPÍTULO V

Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos

Art. 31. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços por eles prestados, nos seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

- 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; e
- V – medidas adotadas pela Administração Pública Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita pela Ouvidoria, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no Portal da Transparência do Município, incluindo o ranking das respectivas unidades organizacionais com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, 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

Dos Conselhos de Usuários de Serviços Públicos

Art. 32. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Geral do Município, com as seguintes atribuições:

- I – acompanhar a prestação dos serviços;
- II – participar da avaliação dos serviços prestados;
- III – propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV – contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

usuário;

V – acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;

VI – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 33. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria Geral do Município, por meio da Coordenadoria da Lei de Acesso a Informação e Ouvidoria.

Art. 34. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 14 (quatorze) membros titulares, e igual número de membros suplentes, observada a seguinte composição paritária:

I – 7 (sete) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II – 7 (sete) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

- a) 1 (um) da Controladoria Geral do Município;
- b) 1 (um) da Secretaria Municipal de Educação, Ciência e Tecnologia;
- c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Finanças e Arrecadação;
- d) 1 (um) da Secretaria Municipal de Segurança Pública;
- e) 1 (um) da Secretaria Municipal de Serviços Públicos;
- f) 1 (um) da Secretaria Municipal de Ordem Pública;
- g) 1 (um) da Secretaria Municipal de Saúde.

§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Controladoria Geral do Município, no Boletim Oficial da Cidade, com antecedência mínima de



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

1 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

I – informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;

II – o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

III – a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

IV – declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa.

Art. 35. O candidato à vaga de Conselheiro, no momento do registro de sua inscrição, deverá cumprir e comprovar os seguintes requisitos:

I – possuir 18 (dezoito) anos completos;

II – estar em pleno gozo dos direitos políticos, mediante apresentação de certidão de quitação com a justiça eleitoral;

III – idoneidade, mediante declaração assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei Complementar Federal nº 64, de 18 de maio de 1990, Lei da Ficha Limpa;

IV – ser residente e domiciliado na cidade de Armação dos Búzios;

V – não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos, mediante declaração assinada pelo interessado.

Art. 36. Registradas inscrições em número igual ou superior ao de vagas previstas, promover-se-á sorteio entre os inscritos que tenham adimplido a todos os requisitos previstos no art. 35, sendo o primeiro sorteado designado como Conselheiro Titular e o segundo, como Conselheiro Suplente;

Art. 37. No decorrer do procedimento de seleção e do mandato de Conselheiro, será assegurado o direito à privacidade e à proteção aos dados pessoais nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD e da Lei de Acesso à Informação – LAI.



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

Art. 38. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP será coordenado por 04 (quatro) membros, de caráter paritário, cujo presidente será o representante da Controladoria Geral do Município.

Parágrafo único. Os conselheiros elegerão entre seus membros, para a coordenação dos trabalhos em conjunto com o Presidente:

I – 01 (um) vice-presidente: escolhido entre os representantes dos usuários dos serviços públicos;

II – 02 (dois) secretários: sendo um representante do Poder Público e outro representante dos usuários dos serviços públicos.

Art. 39. Na primeira reunião do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP será instituído um grupo de trabalho com o fim específico de elaborar o Regimento Interno que disporá sobre o funcionamento do Conselho.

Art. 40. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 41. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto aos assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

Art. 42. O órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal manterá em sítio eletrônico painel digital com as avaliações realizadas pelos conselhos de usuários de serviços públicos acerca da atuação das unidades do referido Sistema.

Art. 43. O disposto neste Decreto não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos.



PREFEITURA DA CIDADE DE ARMAÇÃO DOS BÚZIOS
GABINETE DO PREFEITO

CAPÍTULO V

Das Disposições Gerais

Art. 44. A Controladoria Geral do Município editará as normas complementares, necessárias ao funcionamento do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

Art. 45. A Controladoria Geral do Município estabelecerá as diretrizes para as ações de estímulo à participação dos usuários nos conselhos de usuários de serviços públicos.

Art. 46. Os prazos fixados neste Decreto serão contínuos, excluindo-se, na sua contagem, o dia de início e incluindo-se o do vencimento.

Art. 47. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Armação dos Búzios, 23 de dezembro de 2025.

ALEXANDRE DE OLIVEIRA MARTINS

Prefeito