



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINAS  
Av Anchieta, 200 - Bairro Centro - CEP 13015-904 - Campinas - SP - www.campinas.sp.gov.br  
Paço Municipal

PMC/PMC-SMGC-GAB

## MINUTA DE DECRETO

Campinas, 04 de setembro de 2025.

### DECRETO Nº XXXX, DE XXXX

Dispõe sobre a regulamentação, no âmbito do Município de Campinas, do Serviço de Atendimento ao Cidadão 156, como canal oficial de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CAMPINAS**, no uso de suas atribuições legais,

**CONSIDERANDO** a Resolução nº 749, de 15 de março de 2022, da Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL, que aprova o Regulamento de Numeração dos Serviços de Telecomunicações; e o Ato nº 13672/2022, que define os Códigos de Acesso a Serviços de Utilidade Pública no formato tridígito;

**CONSIDERANDO** a importância de garantir a eficiência, a acessibilidade, a transparência e a qualidade dos serviços públicos prestados à população;

**CONSIDERANDO** a necessidade de estabelecer canais de comunicação efetivos entre a Administração Pública Municipal e os cidadãos;

**CONSIDERANDO** a importância de disponibilizar um espaço acessível em que a população possa buscar informações e orientações sobre os serviços oferecidos; e

**CONSIDERANDO** o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos,

### DECRETA:

#### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** Fica regulamentado, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município de Campinas, o Serviço de Atendimento ao Cidadão, com o uso do número tridígito **156**, Serviço de Utilidade Pública disponibilizado pela ANATEL, como canal oficial de comunicação entre a população e a Administração Pública Municipal.

**Art. 2º** O Serviço 156 tem por finalidade, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia:

I – receber solicitações, sugestões, elogios e reclamações dos munícipes relacionados aos serviços públicos municipais;

II – fornecer informações e orientações acerca de serviços, programas, projetos e políticas

públicas municipais;

III – possibilitar o acompanhamento das demandas registradas pelo cidadão;

IV – atuar de forma integrada com os demais canais oficiais de atendimento ao público.

**Art. 3º** O atendimento aos interessados ocorrerá por meio dos seguintes canais:

I - Telefone: pelo número 156 ou pelo 3755-6010 para chamadas originadas de fora do município;

II – Portal eletrônico: por meio do endereço [requerimentos.campinas.sp.gov.br](http://requerimentos.campinas.sp.gov.br);

III - Aplicativo de mensagens WhatsApp: via número (19) 2116-0156;

IV - Atendimento presencial: nos postos descentralizados, a exemplo do Agiliza Campinas.

**Parágrafo único.** Os canais de atendimento promoverão a acessibilidade comunicacional, incluindo recursos para pessoas com deficiência, e utilizarão linguagem simples, compreensível e livre de jargões técnicos.

## **CAPÍTULO II**

### **DO FUNCIONAMENTO E PROCEDIMENTOS**

**Art. 4º** As solicitações recebidas pelo Serviço 156 serão cadastradas em sistema informatizado, gerando um número de protocolo único para cada demanda, que permitirá o acompanhamento em tempo real pelo cidadão.

§ 1º O cidadão poderá consultar o andamento de sua solicitação a qualquer momento por meio do portal eletrônico, do atendimento telefônico, do atendimento humano, via WhatsApp ou presencialmente, mediante apresentação do número de protocolo.

§ 2º O sistema deverá registrar, no mínimo, a data e hora do recebimento, a descrição da demanda, o canal utilizado e o encaminhamento aos órgãos responsáveis.

§ 3º O registro do atendimento obedecerá à seguinte classificação:

I – Identificado, quando o cidadão informar dados que permitam sua identificação pelo sistema (Nome, CPF, e-mail, telefone ou celular); e

II – Anônimo, quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato, nos termos da Lei N° 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

**Art. 5º** A Administração Pública Municipal estabelece prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis para resposta inicial às solicitações dos cidadãos, contados da data do cadastro no sistema.

§ 1º A resposta inicial deverá incluir, no mínimo, a confirmação de recebimento, o encaminhamento ao órgão competente e a estimativa de prazo para resolução, quando aplicável, de acordo com a Carta de Serviços disponibilizada pelo município.

§ 2º Os órgãos responsáveis deverão atualizar o status da demanda no sistema informatizado em até 20 (vinte) dias úteis após o recebimento, sob pena de cobrança administrativa e adoção de medidas corretivas pela Coordenação do Serviço 156.

§ 3º Mensalmente, será efetuada a cobrança oficial aos órgãos para que apresentem respostas a todas as solicitações pendentes, consideradas aquelas que não tiveram manifestação após o prazo de 20 (vinte) dias úteis.

§ 4º Excepcionalmente, em casos de força maior ou complexidade técnica devidamente justificados, o prazo de final resposta poderá ser prorrogado por igual período, hipótese em que

será dada ciência ao interessado.

**Art. 6º** Cada Secretaria Municipal e entidade da administração indireta deverá designar, no mínimo, um servidor efetivo ou empregado público efetivo como responsável pela recepção, análise, resposta identificada (Nome, Matrícula e Unidade administrativa) e atualização do andamento das demandas encaminhadas pelo Serviço 156, bem como pela manutenção das informações atualizadas e procedimentos pertinentes ao respectivo órgão ou entidade.

§ 1º Os responsáveis deverão ser indicados pelos titulares das Pastas no prazo de até 30 (trinta) dias após a vigência deste Decreto, e serão designados por Portaria do Chefe do Poder Executivo publicada no Diário Oficial do Município, permitida a acumulação das responsabilidades de resposta às demandas e atualização de informações pelo mesmo responsável.

§ 2º O servidor ou empregado público designado atuará como ponto focal junto ao Serviço 156, garantindo a precisão e a atualidade das informações fornecidas aos cidadãos.

§ 3º. Havendo necessidade de substituição do designado, o órgão responsável deverá comunicar imediatamente à Coordenação do Serviço 156.

**Art. 7º** Compete aos pontos focais responsáveis pelo Serviço 156:

I - promover a acessibilidade comunicacional em linguagem simples e sem jargões técnicos dos assuntos 156 destinados ao seu órgão ou entidade;

II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à adequada prestação do serviço e sua resposta;

III - atualizar o Serviço 156 sempre que houver novas informações sobre procedimentos, alterações, problemas e novidades dos serviços;

IV - elaborar parâmetros para cada assunto com as informações que o interessado deve fornecer para que sua solicitação seja formulada e atendida.

**Art. 8º** Fica instituído um sistema de avaliação da satisfação dos usuários do Serviço 156, a ser aplicado ao final de cada atendimento ou resolução de demanda, com o objetivo de mensurar a qualidade do serviço e identificar oportunidades de melhoria.

§ 1º A avaliação deverá ser voluntária, utilizando escalas simples e perguntas objetivas sobre aspectos como agilidade, clareza e efetividade.

§ 2º Os resultados das avaliações serão compilados em relatórios periódicos e utilizados para aprimorar os procedimentos internos.

### **CAPÍTULO III**

#### **DA GESTÃO E COORDENAÇÃO**

**Art. 9º** A Secretaria de Governo, por meio do Departamento de Gestão da Informação, Documentos e Atendimento ao Cidadão, será responsável pela gestão, coordenação e operação do Serviço 156

**Art. 10.** Compete ao órgão gestor do Serviço 156:

I – garantir o funcionamento ininterrupto dos canais de atendimento, inclusive em ambiente digital;

- II - definir rotinas, procedimentos e padrões de atendimento para todos os canais;
  - III - acompanhar indicadores de desempenho, incluindo volume de demandas, tempos de resposta e taxas de satisfação;
  - IV – assegurar a adequada capacitação dos atendentes;
  - V - elaborar relatórios periódicos e anuais sobre as atividades do Serviço 156, com análise de demandas por tema, canal e órgão responsável;
  - VI - efetuar cobranças mensais aos órgãos que apresentarem demandas com prazos excedidos, adotando medidas corretivas;
- § 1º A coordenação promoverá treinamentos regulares para os servidores envolvidos no atendimento, visando à padronização e à eficiência.
- § 2º As medidas corretivas de que trata o inciso VI consistem no envio do processo à Secretaria Municipal de Justiça para eventual apuração de responsabilidade funcional.

**Art. 11.** A Administração Pública Municipal poderá integrar o Serviço 156 a outras plataformas digitais, aplicativos de dispositivos móveis e outros meios tecnológicos, observadas as diretrizes de interoperabilidade e transformação digital, de forma a ampliar a acessibilidade do cidadão.

**Art. 12.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão:

- I – manter-se integrados ao sistema do Serviço 156;
- II – atender, no prazo estabelecido, às demandas encaminhadas pelo serviço;
- III – fornecer informações atualizadas e fidedignas para alimentação do sistema de atendimento.

**Art. 13.** O Município de Campinas promoverá a divulgação ampla do Serviço 156, como canal oficial de utilidade pública municipal, utilizando meios como mídias sociais, veículos oficiais e parcerias com a sociedade civil, com o objetivo de informar a população sobre os meios disponíveis e os serviços oferecidos.

## **CAPÍTULO IV**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 14.** Os órgãos e entidades da administração municipal promoverão a adequação, se necessária, de suas estruturas físicas e tecnológicas para integração ao Serviço 156, capacitando equipes e analisando a flutuação de demandas para otimizar o atendimento.

**Art. 15.** Os casos omissos e as disposições complementares necessárias à execução deste Decreto serão disciplinados por ato do Secretário Municipal de Governo, responsável pela gestão do Serviço 156.

**Art. 16.** As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

**Art. 17.** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**DÁRIO SAADI**  
Prefeito Municipal

---



Documento assinado eletronicamente por **FERNANDA DO AMARAL ZAITUNE - OAB 134.974**, **Procurador(a)**, em 08/09/2025, às 11:38, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

---



Documento assinado eletronicamente por **ALBERTO ALVES DA FONSECA, Secretário(a) Municipal**, em 08/09/2025, às 11:53, conforme art. 10 do Decreto 18.702 de 13 de abril de 2015.

---



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <https://sei.campinas.sp.gov.br/verifica> informando o código verificador **16056584** e o código CRC **63861A43**.

---