



DECRETO Nº 42742

de 23 de maio de 2025.

Dispõe sobre a regulamentação do atendimento nas modalidades **PRESENCIAL** e **ELETRÔNICA** nas unidades da Rede Fácil - Departamento de Atendimento ao Cidadão.

LUCAS SANCHES, PREFEITO DA CIDADE DE GUARULHOS, no uso da atribuição que lhe confere o inciso XIV, do artigo 63, da Lei Orgânica do Município e em conformidade com o que consta no processo SEI nº 1125.2025/0019894-3;

Considerando a [Lei Nacional nº 10.048, de 8 de novembro de 2000](#), que estabelece normas para a garantia de atendimento prioritário a pessoas com deficiência, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo em diversos estabelecimentos, incluindo repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos;

Considerando a [Lei Municipal nº 7.774, de 19 de novembro de 2019](#), que disciplina o processo administrativo no âmbito do Município de Guarulhos; e

Considerando a implementação do Sistema Eletrônico de Informação (SEI), por meio do [Decreto Municipal nº 39728, 22 de dezembro de 2022](#);

DECRETA:

CAPÍTULO I **Das Disposições Preliminares**

Art. 1º Fica regulamentado o atendimento da Rede Fácil - Departamento de Atendimento ao Cidadão nas modalidades: **PRESENCIAL** e **ELETRÔNICA**.

Art. 2º A presente regulamentação tem como objetivo garantir que o atendido e os serviços públicos prestados, ocorram de forma eficiente, transparente e acessível, tanto na modalidade presencial ou eletrônica.

Art. 3º O atendimento ao usuário e os serviços públicos serão realizados de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Parágrafo único. Entende-se por serviços públicos, as atividades administrativas ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população por órgão ou entidade da administração pública.

CAPÍTULO II **Das Modalidades** **Seção I** **Da Modalidade Presencial**

Art. 4º O atendimento na modalidade **PRESENCIAL** será realizado, exclusivamente, mediante prévio agendamento, que deverá ser realizado através do Portal de Atendimento da Rede Fácil.

§ 1º O usuário ao comparecer na respectiva unidade da Rede Fácil, que escolheu ser atendido, passará por *check-in*, iniciando-se assim o seu atendimento.

§ 2º Após as devidas verificações e validações no *check-in*, havendo a manutenção na continuidade do atendimento, o usuário poderá proceder com suas solicitações.

§ 3º As solicitações a que se refere o §2º deste artigo, poderão ser abertas, conforme caso a caso, por meio de processo administrativo ou sistema próprio.

§ 4º Nos casos em que ocorram a abertura por meio de processo administrativo eletrônico, o usuário deverá apresentar os documentos solicitados em formatação digital, nos termos dos [artigos do § 2º do artigo 14 e 15 do Decreto Municipal nº 39728, de 22 de dezembro de 2022](#).

§ 5º Excetuam-se do disposto referido no §4º deste artigo, os documentos que necessitem de retenção por força de legislação específica.

Art. 5º Em todas unidades da Rede Fácil será garantido o atendimento prioritário aos beneficiários relacionados no [artigo 1º da Lei Nacional nº 10.048, de 8 de novembro de 2000](#).

Seção II Da Modalidade Eletrônica

Art. 6º O atendimento na modalidade **ELETRÔNICA** será realizado, exclusivamente, através da plataforma “Fácil Digital”, disponível no Portal de Serviços da Rede Fácil, mediante prévio cadastro para acesso ao sistema.

§ 1º Após a realização do cadastro, o usuário poderá dar início as suas solicitações, devendo essas serem encaminhadas de forma individualizada e composta por documentação condizente relacionada ao serviço requisitado.

§ 2º As solicitações realizadas na modalidade eletrônica passarão por conferência, e caso se faça necessário, poderão ser requisitados novos documentos ou informações para sua complementação.

§ 3º Entende-se como atendimento na modalidade eletrônica na Rede Fácil a recepção de documentos para a formalização de processos administrativos e a abertura em sistema próprio.

§ 4º Toda comunicação realizada no atendimento da modalidade eletrônica será realizada por meio do sistema “Fácil Digital”.

CAPÍTULO III Do Sistema Eletrônico de Informações – SEI

Art. 7º Para formalização de processos eletrônicos por meio do Sistema Eletrônico de Informações – SEI, far-se-á necessário por parte do usuário, apresentação ou preenchimento de e-mail, nos termos do inciso III, do artigo 10 da Lei Municipal nº 7.774, de 19 de abril de 2019.



CAPÍTULO IV **Das Disposições Gerais e Finais**

Art. 8º Não compete à Rede Fácil a análise e resolução de processos administrativos protocolados em suas unidades, cuja responsabilidade pertence às diversas Secretarias e/ou Entidades que compõem a Administração Pública Municipal.

Art. 9º Possíveis dúvidas dos usuários acerca dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal, poderão ser sanadas no menu de “SERVIÇOS – CARTA DE SERVIÇOS” na home page do Município de Guarulhos.

Art. 10. Os casos omissos não previstos neste Decreto, poderão ser complementados por meio de Portaria da Secretaria de Gestão.

Art. 11. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Guarulhos, 23 de maio de 2025.

LUCAS SANCHES
Prefeito Municipal

ARMANDO TAVARES DOS SANTOS NETO
Secretário de Gestão

CAIO SANTOS
Chefe de Gabinete do Prefeito

Publicado no Diário Oficial do Município, em 23 de maio de 2025.