DECRETO Nº 1.633, DE 15 DE MARÇO DE 2024

"Dispõe sobre a regulamentação no âmbito do Poder Executivo Municipal, a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências".

IVAN DE PAULA, Prefeito do Município de Aspásia, Comarca de Urânia, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, e

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO o artigo 7º, § 5º, da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que prevê a obrigação da implantação da Carta de Serviços na Administração Pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, e;

CONSIDERANDO os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, informação, transparência e participação do usuário,

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este decreto regulamenta no âmbito da Administração Pública Municipal a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata a Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 – Lei de Defesa ao Usuário do Serviço Público no âmbito da Administração Pública Municipal, instituindo diretrizes, normas e ações a serem observadas por seus órgãos, visando fortalecer os canais de comunicação e o acesso aos serviços públicos oferecidos.

Art. 2º. Considera-se, para fins deste Decreto o conceito de Carta de Serviços ao Usuário como o instrumento utilizado para informar o usuário sobre os serviços

prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 3º. A Carta de Serviços ao Usuário tem como finalidade:

I – Divulgar os serviços prestados pelas organizações públicas com os seus compromissos de atendimento para que sejam amplamente conhecidos pela sociedade;

II – Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública municipal quando esta percebe uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia;

III – Garantir o direito do cidadão o acesso a informação dos serviços de acordo com as suas necessidades.

Art. 4º. Para os efeitos deste Decreto, e sem prejuízo das definições previstas no artigo 2º, da Lei Federal n.º 13.460/2017, consideram-se:

I – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública diretamente ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

II – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, nos termos do inciso I supracitado, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito ao cidadão;

III – manifestação dos usuários: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IV – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações dos usuários relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

V – reclamação: demonstração formal de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;

VI – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes;

VII – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

VIII – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos da Administração Direta Municipal;

IX – solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos da Administração Direta Municipal;

X – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XI – linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

Art. 5º. Cabe aos órgãos da Administração Pública elaborar, coletar e consolidar as informações dos serviços públicos prestados em sistema eletrônico que será disponibilizado para este fim.

§ 1º. É responsabilidade de cada órgão a alimentação e atualização das informações de sua competência.

§ 2º. Na atualização das informações, o órgão deverá criar mecanismos que vise garantir maior transparência e eficiência.

Art. 6º. Compete à Controladoria Geral do Município orientar os órgãos da Administração Pública Municipal na elaboração da Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 7º. O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo o agente público, órgão prestador de serviços públicos:

I – agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II – presumir a boa-fé do usuário;

III – atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;

IV – zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V – tratar com igualdade os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI – cumprir prazos e normas procedimentais;

VII – definir e observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII – adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX – autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X – manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI – contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII – observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII – aplicar soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV – utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV – não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI – permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII – facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII – propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do *"caput"*, do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIX – proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 2011, bem como da Lei Federal n.º 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

XX – expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI – fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 8º. São deveres do usuário:

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

II – fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III – colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV – preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

CAPÍTULO III
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 9º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1°. A Carta de Serviços ao Usuário apresentará, com clareza, em relação aos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

I – os serviços efetivamente oferecidos;

II – os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;

III – as principais etapas para o processamento do serviço;

IV – a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – a forma de prestação do serviço;

VI – os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

VII – as prioridades de atendimento;

VIII – a previsão de tempo de espera para atendimento;

IX – os mecanismos de comunicação com os usuários;

X – os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;

XI – os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2°. A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou, no mínimo, anualmente.

§ 3°. A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

§ 4°. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no Portal da Prefeitura Municipal de Aspásia/SP.

CAPÍTULO IV
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 10. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Direta Municipal acerca da prestação de serviços.

Art. 11. A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral do Município e conterá a identificação do requerente.

§ 1°. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante à Ouvidoria Geral do Município.

§ 2°. A Ouvidoria poderá solicitar outras informações de identificação do requerente, considerando o teor da manifestação ou determinações legais, porém sem exigências que inviabilizem o registro.

§ 3°. A manifestação será realizada, preferencialmente, em meio eletrônico.

§ 4°. Em caso de recebimento por carta ou verbalmente pelo usuário, seja por atendimento presencial ou por telefone, a manifestação deverá ser registrada em sistema informatizado.

§ 5°. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal n.° 12.527/2011, bem como da Lei Federal n.° 13.709/2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

CAPÍTULO V
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 12. Os órgãos da Administração Pública Municipal deverão proceder ao monitoramento e controle de qualidade de cada serviço prestado, objetivando:

I – detectar necessidades da sociedade e do usuário de serviços públicos;

II – aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos;

III – simplificar processos e procedimentos administrativos;

IV – envolver a sociedade no processo de tomada de decisões e acompanhamento das políticas públicas, observando o princípio da transparência;

V – detectar e corrigir problemas, desvios, irregularidades e ineficiências;

VI – avaliar o cumprimento dos compromissos firmados nas Cartas de Serviços e os prazos definidos para a prestação dos serviços;

VII – disponibilizar de maneira clara e objetiva informações dos serviços no Portal Eletrônico da Prefeitura.

Art. 13. Visando à realização dos seus objetivos, a avaliação dos serviços públicos, será realizada, no mínimo a cada um ano, por meio de pesquisa de satisfação, observando os seguintes aspectos:

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário.

Parágrafo único. As pesquisas de satisfação serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluindo caixas de sugestão, centrais telefônicas de atendimento e abordagem direta por pesquisadores, desde que passível de comprovação.

Art. 14. A Ouvidoria Geral do Município deverá publicar integralmente o relatório da avaliação e os dados sobre o respectivo atendimento por serviço público, no mínimo, anualmente.

Parágrafo único. O resultado servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, mediante a elaboração e divulgação de plano de ações, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos, dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, na formulação de indicadores municipais e estabelecimento de metas.

CAPÍTULO VI
DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 15. Fica instituído o Conselho Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria 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 usuário;
V – acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
VI – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;
VII – demais atribuições afins.

Art. 16. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados à Ouvidoria Geral do Município.

Art. 17. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I – 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais nas áreas de saúde, educação e assistência social;

II – 4 (quatro) representantes dos órgãos da Administração Municipal.

§ 1º. Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Chefe do Poder Executivo.

§ 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 Ouvidoria Geral do Município, na Imprensa Oficial Eletrônica do Município de Aspásia/SP, com antecedência mínima de 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 – comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

Art. 18. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º, do artigo 16, deste Decreto dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

I – formação educacional compatível com a área a ser representada;

II – experiência profissional aderente à área a ser representada;

III – não ser agente público, nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 19. O Prefeito designará os membros do conselho, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

Art. 20. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 21. O exercício das atribuições dos membros do Conselho de Usuários dos serviços públicos ocorrerá por meio eletrônico definido pela Ouvidoria Geral do Município, que deverá permitir:

I – a realização de pesquisas de satisfação e de pesquisas de cliente focadas nos usuários, a serem executadas pelos conselheiros;

II – a coleta organizada de dados acerca de sugestões de melhoria na prestação dos serviços avaliados;

III – a coleta organizada de dados acerca da avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria Geral do Município e as unidades setoriais;

IV – o registro e a manutenção dos cadastros dos conselheiros.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. Caberá representação à Ouvidoria Geral do Município no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste Decreto.

Art. 23. As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 24. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Aspásia, 15 de março de 2024.

IVAN DE PAULA
Prefeito Municipal

Registrado e Publicado na data supra.

Gislaine Pigari Porto
Chefe de Gabinete