



Município de Ilha Comprida

Estância Balneária



DECRETO Nº 1142
DE 06 DE JUNHO DE 2022.

DISPÕE SOBRE A SIMPLIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS, INSTITUI A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E O SISTEMA DE MEDIÇÃO POR INDICADORES DOS SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS.

O Prefeito Municipal de Ilha Comprida, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas pela legislação em vigor, em especial os artigos 46, I, alíneas “e” e “f”, e 83, XV, da Lei Orgânica Municipal,

CONSIDERANDO a promulgação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública;

CONSIDERANDO ainda que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações ao encargo do Poder Público Municipal, cabendo a este sua regulamentação e aplicação no âmbito do Poder Público Municipal;

CONSIDERANDO por fim o interesse público, objeto maior da Administração Pública municipal, cujo titular, que é o cidadão, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supra citada,

DECRETA

Art. 1º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

- I - presunção de boa-fé;
- II - compartilhamento de informações, nos termos da Lei;
- III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;
- V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- VIII - articulação com o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como com os outros Poderes, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único - Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.



Município de Ilha Comprida

Estância Balneária



CAPÍTULO I

DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

- Art. 2º Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da Administração Pública Municipal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.
- Art. 3º Na hipótese dos documentos a que se referem o art. 2º conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em Lei.
- Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 2º diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.
- Art. 4º Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da Administração Pública Municipal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.
- Art. 5º No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal observarão as seguintes práticas:
- I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania;
 - II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e
 - III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.
- §1º Na hipótese referida no inciso III do caput, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.
- §2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade que o recebera é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo Municipal competente para conhecer do assunto.
- §3º Quando a remessa referida no § 2º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.
- Art. 6º As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.
- Art. 7º Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.



Município de Ilha Comprida

Estância Balneária



- Art. 8º Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.
- Art. 9º Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.
- Art. 10 A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.
- §1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.
- §2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

CAPÍTULO II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

- Art. 11 Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.
- §1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.
- §2º Da Carta de Serviços ao Cidadão, 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 a 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 acessar o serviço.
- §3º Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Cidadão 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 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



Município de Ilha Comprida

Estância Balneária



estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

CAPÍTULO III

DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS

- Art. 12 A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a Administração Pública Municipal quanto para os usuários.

CAPÍTULO IV

DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

- Art. 13 Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Municipal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste Decreto.

§1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria Geral do Município.

§2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o §1º deste artigo.

- Art. 14 Do formulário Simplifique! deverá constar:

- I - a identificação do solicitante;
- II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- IV - a descrição dos atos ou fatos; e
- V - facultativamente, a proposta de melhoria.

- Art. 15 Ato conjunto do Secretário do Gabinete Central e da Ouvidora Geral do Município disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.

CAPÍTULO V

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

- Art. 16 O servidor público municipal que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem desrespeitados os direitos garantidos neste Decreto poderão representar à Ouvidoria Geral do Município.

- Art. 17 Cabe Departamento de Planejamento, zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.



Município de Ilha Comprida

Estância Balneária



CAPÍTULO VI

DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- Art. 18 A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

CAPÍTULO VII

DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

- Art. 19 Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.
- Art. 20 A Administração Pública, por meio do Departamento de Planejamento, deverá adotar sistemas de medição de desempenho dos serviços prestados, visando avaliar a qualidade, a abrangência e a efetividade dos mesmos, bem como as oportunidades de melhoria e as lacunas existentes, objetivando o constante aprimoramento da qualidade e do alcance dos serviços oferecidos à população.

Parágrafo único. Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

CAPÍTULO VIII

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

- Art. 21 A Ouvidoria do Município terá 180 (cento e oitenta) dias, a partir da publicação deste, para disponibilizar os meios de acesso à Solicitação de Simplificação e ao Simplifique!.
- Art. 22 Cada Departamento Municipal deverá oferecer, no prazo máximo de 180 dias (cento e oitenta), proposta dos indicadores de desempenho e satisfação dos usuários a serem adotados para fins de atender ao disposto no art. 19, esclarecendo a metodologia, bem como a relevância e a utilidade do indicador para medição de desempenho e como subsídio para a melhoria dos serviços públicos ao seu encargo.
- Art. 23 As despesas decorrentes com a execução do presente Decreto correrão por conta de dotação orçamentária própria, suplementadas se necessário.
- Art. 24 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

GABINETE DO SENHOR PREFEITO MUNICIPAL DE ILHA COMPRIDA, EM 06 DE JUNHO DE 2022.

GERALDINO BARBOSA DE OLIVEIRA JUNIOR
Prefeito Municipal