



Prefeitura Municipal de Guariba

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 48.664.304/0001-80

DECRETO Nº 3.988 – DE 14 DE JUNHO DE 2021

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO; INSTITUI A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS; E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CELSO ANTONIO ROMANO – Prefeito Municipal de Guariba, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IX, do Artigo 73, da Lei Orgânica do Município;

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, e que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações e encargos do Poder Executivo, cabendo-lhe regulamentá-la e aplica-la no âmbito municipal; e,

Considerando, o interesse público, objeto maior da Administração Pública Municipal, cujo titular, que é o cidadão guaribense, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supracitada ...

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º. Ficam instituídos, no âmbito do Poder Executivo Municipal, tanto os procedimentos administrativos para garantir a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestados, direta ou indiretamente, pela Administração Pública, conforme Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, quanto a Carta de Serviços ao Usuário, assim como o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Artigo 2º. Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

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

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



Prefeitura Municipal de Guariba

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 48.664.304/0001-80

IV – Ouvidor: agente público designado para atuar como responsável pela ouvidoria municipal, receber as manifestações dos usuários e, de forma imparcial, atuar em defesa dos direitos individuais, combatendo erros, omissões e abusos;

V – Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

Artigo 3º. Os órgãos 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 – Eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

IV – 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;

V – Utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VI – Articulação com os Governos Federal e Estadual, e com os outros Municípios da Federação, bem como com os demais Poderes, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Artigo 4º. A Carta de Serviço ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. Os órgãos do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviço ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 2º. Na Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I – Ao serviço oferecido;



Prefeitura Municipal de Guariba

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 48.664.304/0001-80

- II – Aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III – Às etapas para processamento do serviço;
- IV – Ao prazo para prestação do serviço;
- V – À forma de prestação do serviço;
- VI – Aos locais e às formas de acessar o serviço;
- VII – Aos locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VIII – As prioridades de atendimento;
- IX – À previsão de tempo de espera para atendimento;
- X – O prazo para a realização dos serviços;
- XI – Os mecanismos de comunicação com os usuários;
- XII – Os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XIII – Os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;
- XIV – Outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Artigo 5º. 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 atualização periódica e permanente divulgação, mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

CAPÍTULO III DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Artigo 6º. Os órgãos prestadores de serviços públicos municipais utilizarão ferramentas de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços e os dados obtidos subsidiarão a reorientação e o ajuste da prestação dos serviços.

§ 1º. As pesquisas de satisfação e os canais de ouvidoria objetivam garantir a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.



Prefeitura Municipal de Guariba

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 48.664.304/0001-80

§ 2º. Os órgãos do Poder Executivo Municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

Artigo 7º. Os órgãos abrangidos por este Decreto avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I – Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- 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;
- V – Medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º. A avaliação da satisfação dos cidadãos será realizada através de pesquisa de satisfação ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio dos órgãos do município, incluindo o ranking das entidades 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 IV DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I Disposições Gerais

Artigo 8º. Fica criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Artigo 9º. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos é um órgão de natureza consultiva, ao qual compete:

- I - Acompanhar a prestação dos serviços;
- II - Participar da avaliação dos serviços prestados;



Prefeitura Municipal de Guariba

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 48.664.304/0001-80

III - Propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - Acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município;

VI - Elaborar, aprovar e reformar, quando necessário, seu Regimento Interno;

VII - Manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Artigo 10. 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 por meio da Ouvidoria Geral do Município.

Artigo 11. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos terá um presidente, um vice-presidente e um secretário geral, escolhidos entre os Conselheiros titulares, na primeira reunião ordinária, para um mandato de 02 (dois) anos.

Artigo 12. No prazo de até 60 (sessenta) dias após a posse dos Conselheiros, o Conselho adotará providências no sentido de elaborar seu Regimento Interno, se necessário for dispondo sobre as normas gerais de sua organização e funcionamento, submetendo-o à homologação por decreto do Prefeito Municipal.

Artigo 13. As reuniões ordinárias do Conselho serão realizadas com periodicidade mínima trimestral, com a presença da maioria de seus membros e, extraordinariamente, quando convocados por seu presidente ou mediante solicitação por escrito de pelo menos $\frac{2}{3}$ (dois terços) de seus membros titulares.

Parágrafo único. O Conselho poderá convocar representantes das Secretarias Municipais, com antecedência mínima de 10 (dez) dias, para participar de suas reuniões, de acordo com a pauta estabelecida.

Seção II

Da composição e Seleção dos Conselheiros

Artigo 14. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I - 5 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos municipais, nos seguintes eixos:

a) 1 (um) representante do Conselho Municipal de Saúde;



Prefeitura Municipal de Guariba

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 48.664.304/0001-80

- b) 1 (um) representante do Conselho Municipal de Educação;
- c) 1 (um) representante do Conselho Municipal de Assistência Social;
- d) 1 (um) representante do Conselho Municipal de Meio Ambiente – COMDEMA;
- e) 01 (um) representante da ACEI – Associação Comercial, Empresarial e Industrial e/ou CDL – Câmara de Dirigentes dos Lojistas.

II - 5 (cinco) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

- a) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Planejamento, Obras e Serviços Públicos;
- b) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;
- c) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social;
- d) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Meio Ambiente e Agricultura;
- e) 1 (um) representante do Departamento Municipal de Comunicação Social.

§ 1º. Os representantes dos órgãos da Administração Municipal, de que trata o inciso II, deste artigo, serão indicados pelo Chefe do Poder Executivo.

§ 2º. Serão representantes dos usuários de serviços públicos municipais, de que trata o inciso I deste artigo, os respectivos Presidentes ou algum membro por ele indicado.

§ 3º - O conselho será composto por conselheiros titulares e seus respectivos suplentes.

§ 4º. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, na execução de suas atribuições, deverá observar todos os serviços prestados pela Administração Pública, independente da sua representatividade, tratada no Inciso I, do Art. 14 deste Decreto.

Artigo 15. Constituem requisitos essenciais para integrar o Conselho:

I - Ser maior de 18 anos;

II - Ser residente no Município de Guariba;

III - Estar em situação regular com a Justiça Eleitoral;



Prefeitura Municipal de Guariba

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 48.664.304/0001-80

IV - Não possuir condenação penal, nem estar incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei Complementar Federal nº 064/90.

Artigo 16. A função de Conselheiro é considerada serviço público relevante, e não será remunerada a qualquer título.

Artigo 17. O Chefe do Poder Executivo designará, por meio de ato normativo, os representantes do Conselho, para um mandato de 02 (dois) anos, admitida a recondução.

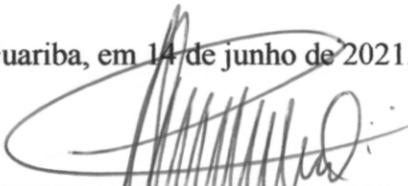
CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 18. As autoridades ou servidores dos órgãos abrangidos por este Decreto prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Executivo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

Artigo 19. As despesas decorrentes da execução do presente Decreto correrão por conta de dotação orçamentária própria, consignada no Orçamento Geral do Município, que serão suplementadas se necessário.

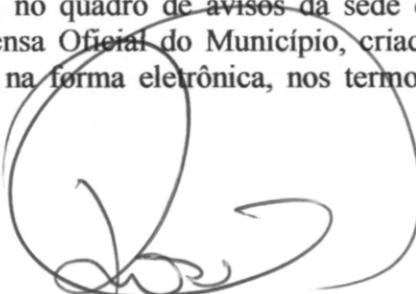
Artigo 20. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Guariba, em 14 de junho de 2021.



CELSO ANTONIO ROMANO
Prefeito Municipal

Registrado em livro próprio, no Departamento de Gestão Pública, afixado no local de costume, no quadro de avisos da sede da Prefeitura, na mesma data, e mandado publicar na Imprensa Oficial do Município, criada pela Lei municipal nº 3.119/2018, com circulação diária, na forma eletrônica, nos termos do artigo 90, § 2º, da Lei Orgânica do Município.



ROSEMEIRE GUMIERI
Diretora do Departamento de Gestão Pública