



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA
ESTADO DE SÃO PAULO

DECRETO nº 5.977, DE 06 DE MAIO DE 2021.

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre o regime de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública Municipal, no âmbito da Cidade de Pindamonhangaba, e dá outras providências.

Dr. Isael Domingues, Prefeito do Município de Pindamonhangaba, no uso de suas atribuições legais,

DECRETA:

Art. 1º Fica regulamentado, no âmbito do Município de Pindamonhangaba, o procedimento para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados pela Administração Pública, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta e as autarquias.

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Para os fins deste Decreto consideram-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, o serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública;

III - administração Pública Municipal: órgão do Poder Executivo ou entidade integrante da Administração Pública Indireta Municipal;

IV - agente Público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VI - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para receber e dar sequência às manifestações dos cidadãos, inclusive às de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA
ESTADO DE SÃO PAULO

VII - canais de Atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer manifestações e obter informações e serviços públicos;

VIII - decisão Administrativa Final: ato administrativo por meio do qual a Administração Pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

IX - carta de Serviço ao Usuário: é um documento elaborado pela Administração municipal que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados direto ou indiretamente por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Art. 3º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, observando-se os princípios constitucionais.

Art. 4º O atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração municipal tem os seguintes objetivos:

- I - a satisfação dos usuários em suas demandas;
- II - o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;
- III - o comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;
- IV - a identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;
- V - acesso aos serviços públicos.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

- 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 às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- 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, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII - 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA
ESTADO DE SÃO PAULO

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 a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a 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.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

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

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso XIV do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e no Decreto Municipal nº 5.099, de 19 de agosto de 2014;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 e no Decreto Municipal nº 5.917, de 22 de dezembro de 2020;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização no site da Prefeitura de Pindamonhangaba, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;

f) documentos necessários e/ou cópia das Instruções Normativas emitidas pelos Órgãos competentes, para formalização de requerimentos ao Município.

Art. 7º São deveres do usuário:

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

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA
ESTADO DE SÃO PAULO

CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DO QUADRO GERAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS

Art. 8º A Administração Pública Municipal, deverá elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados direta e indiretamente por ela, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º a Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço;
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 2º Além das informações descritas no § 1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização semestral e de permanente divulgação mediante publicação no site da Prefeitura de Pindamonhangaba.

§ 4º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pela Secretaria responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante a sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 5º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 9º Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com link para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

CAPÍTULO IV
DA MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS

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

Art. 11. Para fins do disposto neste Decreto consideram-se manifestações:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA
ESTADO DE SÃO PAULO

I - **reclamação**: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - **denúncia**: ato que indica a prática de indícios de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes;

III - **elogio**: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - **sugestão**: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;

V - **solicitação**: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final; e

V - ciência ao usuário.

Art. 13. As manifestações serão dirigidas à Ouvidoria Municipal do Município.

CAPÍTULO V
DA OUVIDORIA MUNICIPAL DO MUNICÍPIO

Art. 14. A Ouvidoria Municipal do Município será o canal de comunicação direta entre o Usuário e a Administração Municipal, recebendo solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Parágrafo único. A Ouvidoria Municipal do Município é composta pelo Departamento de Ouvidoria Municipal e Ouvidoria Municipal da Guarda Civil Metropolitana.

Art. 15. A Ouvidoria Municipal do Município receberá as manifestações dos usuários através de aplicativos específicos, site eletrônico, e-mail, telefone, correspondência, links e formulários existentes no site da Prefeitura Municipal de Pindamonhangaba ou ainda, verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 1º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria Municipal do Município.

§ 2º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º A Ouvidoria Municipal do Município deverá colocar à disposição dos usuários formulários simplificados e de fácil compreensão para apresentação das manifestações previstas no caput, facultada ao usuário sua utilização.

Art. 16. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA
ESTADO DE SÃO PAULO

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 17. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 17 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado ao Prefeito;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO VI
DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, 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 Municipal do Município;
- VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 19. A composição do conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O Conselho terá composição paritária de 10 (dez) membros titulares com seus respectivos suplentes, que serão devidamente nomeados e empossados por ato do Prefeito, observado a seguinte representação:

- a) 01 (um) representante do Poder Executivo;
- b) 01 (um) representante do Poder Legislativo;
- e) 03 (um) representantes dos servidores públicos municipais;
- f) 05 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos escolhidos por meio de processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado, preferencialmente usuários dos serviços públicos de saúde, educação, assistência social e serviços urbanos.

§ 1º Caso haja abstenção na indicação de representantes ou diante da incidência de qualquer outro motivo que enseje vacância na composição do colegiado, o Conselho deverá suprir a respectiva vaga por meio de resolução aprovada pela maioria absoluta dos seus



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA
ESTADO DE SÃO PAULO

membros, observada tanto quanto possível a equivalência ou compatibilidade entre o segmento substituto e o substituído, bem como o critério de paridade.

§ 2º Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados em até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

§ 3º O mandato dos membros do Conselho será de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente por apenas uma vez.

§ 4º A atuação dos membros do Conselho:

I - não será remunerada;

II - é considerada atividade de relevante interesse público e social; e

III - assegura isenção da obrigatoriedade de testemunhar sobre informações recebidas ou prestadas em razão do exercício de suas atividades de conselheiro e sobre as pessoas que lhes confiarem ou deles receberem informações.

§ 5º Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação da entidade ou autoridade responsável por sua indicação.

§ 6º As decisões do Conselho serão consubstanciadas em resoluções.

§ 7º As resoluções do Conselho, bem como os temas tratados em plenário, reuniões de diretoria e comissões deverão ser registrados em ata.

§ 8º O suplente substituirá o titular do Conselho nos casos de afastamentos temporários ou eventuais deste, e assumirá sua vaga nas hipóteses de afastamento definitivo.

§ 9º O Conselho terá um Presidente, um Vice-Presidente, um 1º (primeiro) Secretário e um 2º (segundo) Secretário que serão eleitos pelos conselheiros, cujos mandatos coincidirão com o mandato do colegiado, sem prejuízo de outros cargos que julgarem convenientes, sendo que enquanto não eleito o Presidente exercerá a função o conselheiro com mais idade.

§ 10. O mandato do conselheiro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 3 (três) reuniões consecutivas ou 5 (cinco) intercaladas no período de 12 (doze) meses, ficará extinto.

§ 11. O prazo para justificar, por escrito, a ausência é de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da reunião em que se verificou o fato.

§ 12. O órgão de deliberação máxima do Conselho é o Plenário, observadas as seguintes regras:

I - as sessões plenárias serão públicas, salvo deliberação em contrário da maioria absoluta dos conselheiros, e ocorrerão ordinariamente a cada 30 (trinta) dias e extraordinariamente quando convocadas por seu Presidente ou por requerimento da maioria de seus membros;

II - as sessões plenárias serão realizadas com a presença da maioria absoluta dos membros do conselho que deliberará através da maioria dos votos dos presentes;

III - cada conselheiro terá direito a um único voto na sessão plenária à exceção do Presidente que somente votará em caso de empate; e

IV - poderão tomar parte nas reuniões, com direito a voz e não a voto, pessoas cuja audiência seja considerada útil para fornecer esclarecimentos ou informações, devidamente convidadas pelo Presidente do Conselho ou por qualquer de seus membros.

§ 13. Ao Conselho é facultado formar comissões provisórias ou permanentes, grupos de trabalhos, comitês, câmaras temáticas e afins, especialmente para apresentar e/ou propor medidas que contribuam para concretização de suas atribuições, observadas as regras estabelecidas neste artigo.

§ 14. O Conselho elaborará seu Regimento Interno e sua aprovação será formalizada em resolução, no prazo de 90 (noventa) dias, contado do seu pleno e efetivo funcionamento, sendo que, posteriormente, tal ato deverá ser homologado, por meio de decreto, expedido pelo Prefeito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PINDAMONHANGABA
ESTADO DE SÃO PAULO

CAPÍTULO VII
DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Art. 21. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este decreto deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos, sem prejuízo da avaliação do desempenho do servidor:

- 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 pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

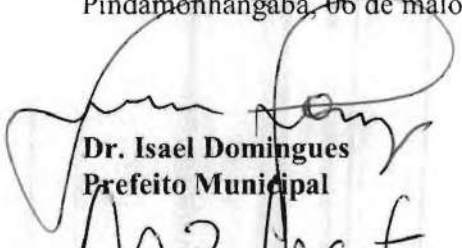
Parágrafo único. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

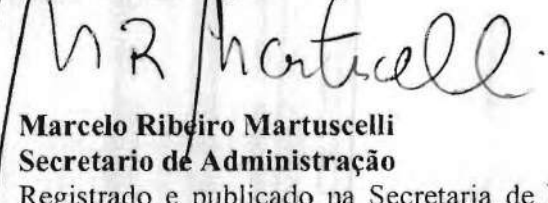
CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. Cabe a Ouvidoria Municipal do Município o cumprimento do disposto neste Decreto e adotar providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquico, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

Art. 23. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Pindamonhangaba, 06 de maio de 2021.


Dr. Isael Domingues
Prefeito Municipal


Marcelo Ribeiro Martuscelli
Secretario de Administração

Registrado e publicado na Secretaria de Negócios Jurídicos em 06 de maio de

2021.


Anderson Plínio da Silva Alves
Secretário de Negócios Jurídicos