



Município de Santa Bárbara d'Oeste

DECRETO Nº 7.228 DE 19 DE AGOSTO DE 2021

“Regulamenta, em âmbito municipal, a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”.

RAFAEL PIOVEZAN, Prefeito Municipal de Santa Bárbara d'Oeste, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei e considerando o que consta nos autos do processo administrativo nº 2021/124-02-12,

DECRETA:

Art. 1º Este decreto regulamenta, em âmbito municipal, a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados, direta ou indiretamente, pela Administração Pública, bem como dispõe sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, a atribuição das Ouvidorias Públicas, o funcionamento do Conselho Municipal de Usuários e a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO I DA PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 2º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460/2017 serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis pelas ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia e pelos demais meios previstos na legislação específica.

Art. 3º O disposto neste decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, à autarquia e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.



Município de Santa Bárbara d'Oeste

Art. 4º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal nº. 13.460/2017.

Art. 5º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 6º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 7º Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;

II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;

III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, ou por mídia social;

IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;

V - garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o uso de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;

VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público.

CAPÍTULO III DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS



Município de Santa Bárbara d'Oeste

Art. 8º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestadora 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 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;

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;



Município de Santa Bárbara d'Oeste

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

XV - exigir nova prova sobre fato apresentado em documentação válida pelo usuário, quando necessário;

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

XVII - 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XVIII - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;

XIX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XX - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 9º 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.

Art. 10 Deverá ser assegurado ao cidadão o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, o qual terá seu meio divulgado e proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Federal nº. 13.460/2017.



Município de Santa Bárbara d'Oeste

CAPÍTULO II DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Seção I

Da Carta de Serviços ao Cidadão

Art. 11 A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos prestados, as formas de acesso, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos 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.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no portal oficial da administração pública direta, indireta, das concessionárias, das parceiras e demais outros prestadores de serviços públicos.



Município de Santa Bárbara d'Oeste

§ 3º A Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser redigida com linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 12 Todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão publicar, em seus sítios eletrônicos, o Quadro Geral de Serviços Públicos, nos termos do artigo 3º da Lei Federal nº 13.460/2017.

Seção II Das Ouvidorias

Art. 13 Competem às ouvidorias do Município:

I – manter sistema informatizado de uso obrigatório, que permita analisar as demandas recebidas, encaminhando-as aos setores competentes para sua resolução;

II – processar informações obtidas por meio destas demandas recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º, da Lei Federal nº. 13.460/2017;

III – elaborar e atualizar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário, com base nas demandas verificadas e implementadas;

IV – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

V – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;

VII – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

VIII – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública;



Município de Santa Bárbara d'Oeste

IX – elaborar avaliação de satisfação com os serviços públicos prestados e apresentar sugestões para possíveis melhorias;

X – elaborar Relatório de Gestão referente a sua área de atuação e encaminhá-lo à Ouvidoria Geral da Prefeitura Municipal para o atendimento do artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 14 Em relação à transparência, caberá às Ouvidorias:

I – disponibilizar, em caráter gratuito e de forma acessível, a Carta de Serviços ao Usuário;

II – divulgar relatórios acerca das demandas registradas, os quais deverão constar no sítio oficial dos respectivos órgãos prestados dos serviços públicos, preservando em sigilo a identidade dos respectivos usuários.;

III – publicar os meios e formas de contato.

Seção III

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 15 O serviço de ouvidoria será acessado por manifestações classificadas na seguinte conformidade:

I – reclamação: queixa, protesto ou manifestação de desagrado acerca de serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público considerado ineficiente, não efetivo ou ineficaz;

II – denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, bem como de atos que contrariam o código de posturas do município;

III – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido por servidor público; e

IV – sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar procedimentos e a prestação de serviço dos respectivos órgãos.

Art. 16 As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado ou por e-mail, nos endereços divulgados.



Município de Santa Bárbara d'Oeste

Art. 17 As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 3º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

Art. 18 Quando as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, o protocolo deverá ser encerrado, com comunicação ao requerente do encerramento e com a indicação da necessidade de complementação de informações para eventual outro protocolo.

Parágrafo único. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o respectivo encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e o número de identificação da denúncia junto ao órgão de apuratório ou sobre o seu arquivamento, devendo ser encaminhado às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de se dar conhecimento ao manifestante.

CAPÍTULO III

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 19 A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados, ocorrerá por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Secretaria Municipal de Controle Geral.

Art. 20 Além das atribuições previstas no parágrafo único do artigo 18 da Lei Federal nº 13.460/2017, compete ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:

- I – elaborar, aprovar e reformar, quando necessário, seu regimento interno;
- II – eleger os demais componentes da Mesa Diretora.



Município de Santa Bárbara d'Oeste

Art. 21 O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto de 12 (doze) membros titulares, acompanhados de seus respectivos suplentes, conforme representação e indicação a seguir discriminados:

I – 06 (seis) representantes dos usuários de serviços públicos municipais, dos seguintes eixos:

- a) planejamento, cidadania e segurança;
- b) educação e cultura;
- c) gestão pública e zeladoria;
- d) mobilidade urbana, obras e serviços urbanos;
- e) saúde e esportes;
- f) assistência social e bem-estar.

II – 06 (seis) membros da Administração Municipal, dos seguintes órgãos públicos:

- a) 01 (um) representante do Departamento de Água e Esgoto;
- b) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Controle Geral;
- c) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação;
- d) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;
- e) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Segurança, Trânsito e Defesa Civil;
- f) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Promoção Social.

§ 1º Os representantes da Administração Municipal serão indicados pelos titulares das Secretarias Municipais, entre servidores técnicos da área a ser representada.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, sob responsabilidade da Ouvidoria Municipal, com aviso 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 mínimo de 15 (quinze trinta) para o envio das inscrições;



Município de Santa Bárbara d'Oeste

IV – relação dos documentos indispensáveis para a inscrição, conforme previsto no presente decreto.

Art. 22 Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em seu desempenho, a inscrição de interessado a ser representante dos usuários dos serviços públicos no processo de escolha previsto no presente decreto, dependerá da comprovação no ato de inscrição dos seguintes requisitos:

I - indicação do eixo de interesse;

II – formação e experiência pessoal compatível com a área a ser representada;

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

Art. 23 Findo o prazo para o envio das inscrições, será realizada audiência pública, conduzida pelo Chefe de Divisão de Ouvidoria da Prefeitura Municipal, a ser divulgada com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, para a eleição dos representantes de cada eixo, entre os interessados inscritos e que atendam às condições previstas no presente decreto, o que ocorrerá mediante voto dos usuários de serviços públicos, maiores de 18 anos, presentes à audiência.

Parágrafo único. O mandato dos conselheiros eleitos será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

Art. 24 Os Conselheiros serão designados mediante Decreto do Chefe do Poder Executivo, sendo que a presidência será ocupada pelo Chefe de Divisão de Ouvidoria da Prefeitura Municipal.

Parágrafo único. Os membros do Conselho poderão ser substituídos, antes do término do mandato, nas seguintes hipóteses:

I - por doença ou morte;

II - a pedido devidamente justificado;

III - em virtude de conduta considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, comprovada em processo administrativo próprio e após ouvido os demais membros do Conselho.

Art. 25 A função de conselheiro é considerada serviço público relevante, não remunerada.



Município de Santa Bárbara d'Oeste

Art. 26 As reuniões ocorrerão trimestralmente ou sempre que necessário, mediante convocação do Presidente.

CAPÍTULO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27 Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los nos termos do artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017, ficando a Secretaria Municipal de Controle Geral a responsável pelo procedimento.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28 As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 29 Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições contrárias.

Santa Bárbara d'Oeste, 19 de agosto de 2.021.


RAFAEL PIOVEZAN
Prefeito Municipal



Município de Santa Bárbara d'Oeste

ERRATA

DECRETO Nº 7.228 DE 19 DE AGOSTO DE 2021

- No Artigo 21, § 2º, III onde se lê:

III – a fixação do prazo mínimo de 15 (quinze trinta) para o envio das inscrições;

- Leia-se:

III – a fixação do prazo mínimo de 15 (quinze dias) para o envio das inscrições;

Município de Santa Bárbara d'Oeste



Município de Santa Bárbara d'Oeste

CLAFIDOS

QUINTA-FEIRA | 17 | FEVEREIRO | 2022

DIÁRIO

CLASSIFICADOS • 7



MUNICÍPIO DE SANTA BÁRBARA D'OESTE

ERRATA

DECRETO Nº 7.228 DE 19 DE AGOSTO DE 2.021

• No Artigo 21, § 2º, III onde se lê:

III – a fixação do prazo mínimo de 15 (quinze trinta) para o envio das inscrições;

• Leia-se:

III – a fixação do prazo mínimo de 15 (quinze dias) para o envio das inscrições;

Município de Santa Bárbara d'Oeste