



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL-SP

Secretaria Geral

DECRETO Nº 5.451, DE 09 DE FEVEREIRO DE 2022.

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública e dá outras providências.

CRISTINA DO CARMO BRANDÃO BUENO DOMINGUES, Prefeita do Município de Espírito Santo do Pinhal, Estado de São Paulo, no uso das atribuições legais e de acordo com o item V, do Artigo 57, da Lei Orgânica do Município e

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, que a Administração Pública deve obediência aos princípios Constitucionais da legalidade, moralidade, impessoalidade, publicidade e eficiência, contidos no art. 37, da Constituição Federal e art. 111, da Constituição Estadual;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º- Esta norma regulamenta, no âmbito do Município de Espírito Santo do Pinhal, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e os procedimentos da Ouvidoria Municipal, criada pela Lei nº 4006, de 18 de dezembro de 2013.

§ 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 II

DA CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Art. 2º- Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL-SP

Secretaria Geral

usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º - A Carta de Serviços de Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder do 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 Usuário, 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;

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º - Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário 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 as 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.



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL-SP

Secretaria Geral

CAPÍTULO III

DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 3º - A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Usuário, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

CAPÍTULO IV

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º - Os órgãos e entidades públicas abrangidas 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 V

DAS SANÇÕES BÁSICAS PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 5º - O servidor público que descumprir o disposto neste decreto estará sujeito às penalidades previstas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais.

Art. 6º - Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste decreto desrespeitados ou violados poderão representar ao Gabinete do Chefe do Poder Executivo, sem prejuízo de representações em outros órgãos competentes.



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL-SP

Secretaria Geral

CAPÍTULO VI

DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 7º - Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de um Conselho de Usuário, que fica criado por este decreto.

Parágrafo único. O conselho de usuário é um órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- 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.

Art. 8º - O Conselho terá composição paritária de 03 (três) membros titulares com seus respectivos suplentes, a ser devidamente nomeados e empossados por ato do Prefeito, observado a seguinte representação:

- I - 01 (um) representante do Poder Executivo;
- II - 01 (um) representante do Controle Interno;
- III - 01 (um) representante dos Usuários de Serviço Público;

§ 1º - O representante 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, abastecimento de água, assistência social e serviços urbanos.

§ 2º - 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 membros, observada tanto quanto possível a equivalência ou compatibilidade entre o segmento substituto e o substituído, bem como o critério de paridade.



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL-SP

Secretaria Geral

§ 3º - Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados em até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

§ 4º - O mandato dos membros do Conselho será de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente por apenas uma vez.

§ 5º - A atuação dos membros do Conselho:

I - não será remunerada;

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

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.

§ 6º - Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação da entidade ou autoridade responsável por sua indicação.

§ 7º - As decisões do Conselho serão consubstanciadas em resoluções.

§ 8º - As resoluções do Conselho, bem como os temas tratados em plenário, reuniões de diretoria e comissões deverão ser registrados em ata.

§ 9º - O suplente substituirá o titular do Conselho nos casos de afastamentos temporários ou eventuais deste, e assumirá sua vaga nas hipóteses de afastamento definitivo.

§ 10 - O Conselho terá um Presidente, um Vice-Presidente, um 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.

§ 11 - O mandato do conselheiro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 03 (três) reuniões consecutivas ou 05 (cinco) intercaladas no período de 12 (doze) meses, ficará extinto.

§ 12 - O prazo para justificar, por escrito, a ausência é de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da reunião em que se verificou o fato.

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

I - as reuniões do Conselho serão públicas, salvo deliberação em contrário da maioria absoluta dos conselheiros, e ocorrerão periodicamente quando convocadas por seu Presidente ou por requerimento da maioria de seus membros;



MUNICÍPIO DE ESPÍRITO SANTO DO PINHAL-SP

Secretaria Geral

II - as reuniões do Conselho 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.

§ 14 - 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.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 9º - As despesas decorrentes com a execução do presente Decreto correrão por conta de dotação orçamentária própria.

Art. 10 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Município de Espírito Santo do Pinhal, 09 de fevereiro de 2022.


CRISTINA DO CARMO BRANDÃO BUENO DOMINGUES
Prefeita Municipal

Publicado no Diário Oficial Eletrônico e disponibilizado na Secretaria Geral, aos 09 de fevereiro de 2022.


Kely Cristina Marinelli Barbosa
Secretaria Geral