

DECRETO N. 2.550/2021, DE 15 DE OUTUBRO DE 2021.

“REGULAMENTA, NO ÂMBITO MUNICIPAL, A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E CRIA O CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS”.

OSCAR GOZZI, PREFEITO MUNICIPAL DE TARUMÃ, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS,

DECRETA:

TÍTULO I
Disposições Gerais

Art. 1º. - Este Decreto regulamenta em âmbito municipal, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos de usuários dos serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Parágrafo único. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal devem dispor de mecanismos ágeis e eficientes que assegurem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Art. 2º. - Para os efeitos deste Decreto, e sem prejuízo das definições previstas no artigo 2º da Lei Federal nº 13.460/2017, considera-se:

I – prestador de serviço público: todo aquele que presta serviço pela Administração Pública ou por seus delegados, sob normas e controles públicos;

II – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito ao cidadão;

III – pedido: requisição formal de serviço público feita diretamente aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

IV – ocorrência: registro formal da Ouvidoria às manifestações do usuário do serviço público;

V – reclamação: demonstração formal de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;

VI – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

VIII – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

IX – solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal;

X – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XI – certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

XII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal manifesta-se com respostas conclusivas acerca da procedência ou improcedência da ocorrência, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;

XIII – linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XIV – monitoramento: acompanhamento da tramitação da ocorrência nos órgãos da Administração Pública Municipal, realizado pela Ouvidoria, a partir do registro da ocorrência até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

XV – controle de qualidade: pesquisa coordenada pela Ouvidoria para apurar a execução e qualidade do serviço prestado por meio do nível de satisfação do usuário do serviço público das ocorrências registradas.

TÍTULO II

Da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos

CAPÍTULO I

Das Disposições Iniciais

Art. 3º. - Fica instituída, no âmbito do Município de Tarumã, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 4º. - A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos tem como objetivos:

I – promover a participação do usuário na Administração Pública, de acordo com as formas previstas na legislação pertinente;

II – assegurar a participação e o controle social dos cidadãos sobre a prestação de serviços públicos;

III – promover o planejamento estratégico em benefício da simplificação e melhoria dos serviços públicos;

IV – estimular e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos;

V – fomentar e incentivar a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre particulares e a Administração Municipal;

VI – propiciar aos agentes públicos condições para exercerem com eficiência o seu papel de representantes da Administração Municipal no trato com os cidadãos;

VII – fomentar e orientar as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos tenham como objetivo a satisfação dos usuários;

VIII – incentivar a criação de mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos e procedimentos administrativos;

IX – garantir o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, acessíveis e eficientes;

X – estimular a cultura da avaliação do atendimento, dos serviços públicos prestados, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos;

XI – promover o desenvolvimento de práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

XII – assegurar aos cidadãos o direito ao acesso à informações sobre os serviços públicos de forma simples e compreensível, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIII – assegurar a adequação e a qualidade das informações divulgadas sobre a prestação dos serviços públicos que estejam inseridas no sítio eletrônico institucional.

Art. 5.º - Visando à realização dos seus objetivos na execução dos serviços públicos serão observadas as seguintes diretrizes:

I – respeito e cortesia no atendimento aos cidadãos;

II – presunção de boa-fé dos cidadãos;

III – utilização de linguagem clara, objetiva e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

IV – simplificação dos processos e requisitos para atendimento, com foco na melhoria dos serviços públicos, vedada a imposição aos cidadãos de exigências não previstas na legislação;

V – transparência nos procedimentos de atendimento, possibilitando o acompanhamento pelo usuário requisitante e a disponibilização de informações claras e precisas sobre os serviços públicos oferecidos;

VI – efetividade no atendimento, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

VII – publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VIII – generalidade no atendimento e prestação do serviço, sem distinção entre os cidadãos;

IX – regularidade no atendimento e prestação do serviço, seguindo os padrões de qualidade determinados;

X – confidencialidade, preservando o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e nos termos da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

CAPÍTULO II

Das Ferramentas da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos

SEÇÃO I **Da Carta de Serviços**

Art. 6º. - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º. - A Carta de Serviços ao Usuário apresentará as seguintes informações:

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. - 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 cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§3º. - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público, anualmente, ou sempre que houver alteração do serviço.

§4º. - A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem em formato acessível, objetivando facilitar a comunicação e o entendimento.

Art. 7º. - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ficar disponível no sítio eletrônico do órgão na internet.

SEÇÃO II

Do Pedido Dos Serviços Públicos

Art. 8º. - As Unidades da Administração Pública Municipal deverão atender aos pedidos feitos pelos canais oficiais de atendimento, respeitando o princípio da impessoalidade e a formalidade, no âmbito de suas respectivas competências.

Art. 9º. - Cada pedido deverá gerar um número de protocolo, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§1º. - Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado aos seus pedidos, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com objetividade e clareza.

§2º. - As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 10. - O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

- I – identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;
- II – sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;
- III – anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e meio de

contato.

§1º. - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§2º. - Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do pedido.

CAPÍTULO III

Da Avaliação dos Serviços Públicos

Art. 11. - Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei 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 pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 12. - A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação, e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimentos divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO IV

Do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos

Art. 13. - A participação dos usuários dos serviços públicos municipais no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria.

Art. 14. - São atribuições do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:

- I – acompanhar a prestação dos serviços;
- II – participar na avaliação dos serviços;
- III – propor melhorias na prestação dos serviços;

usuário;

IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao

V – acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor;

VI – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

VII – elaborar, aprovar e reformar, quando necessário, seu regimento interno;

VIII – eleger o seu Presidente e os demais componentes da Mesa Diretora.

Art. 15. - O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I – 06 (seis) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II – 06 (seis) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

a) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Governo;

b) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação, Cultura e Esportes;

c) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Agricultura, Meio Ambiente, Obras e Serviços Urbanos;

d) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;

e) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social;

f) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Inovação.

§1º. - Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares das pastas.

§2º. - Os representantes de usuários dos serviços públicos, serão escolhidos em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no Diário Oficial Eletrônico do Município de Tarumã, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias 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 de 15 (quinze) dias para o envio das inscrições;

IV – declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;

V – comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

§3º. - Findo o prazo do envio das inscrições será realizada audiência pública, a ser publicada no Diário Oficial do Município com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, para eleição dos representantes usuários de serviços públicos, com direito a voto os maiores de 18 anos presentes na audiência.

Art. 16. - Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em seu desempenho, a escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos no processo aberto a que se refere o §2º do artigo 15 deste Decreto poderá depender da avaliação dos seguintes requisitos:

I – formação educacional compatível com a área a ser representada;

II – experiência profissional aderente à área a ser representada;

III – atuação voluntária na área a ser representada;

IV – não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 17. - O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

Art. 18. - O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos terá um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário Geral, escolhidos na posse entre os conselheiros titulares, com mandato de 02 (dois) anos.

Art. 19. - A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

CAPÍTULO IV **Das Disposições Finais**

Art. 20. - As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por este Decreto prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Município, nos assuntos que lhe forem pertinentes e submetidos a sua apreciação.

Art. 21. - As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria.

Art. 22. - Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Tarumã, 15 de outubro de 2021.

Oscar Gozzi
PREFEITO MUNICIPAL

Gleyson Ramos Guimarães Lima
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO

Publicado no **Diário Oficial do Município**.

Gleyson Ramos Guimarães Lima
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO