



PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRACATU
Estado de São Paulo
Gabinete
Avenida Dona Evarista de Castro Ferreira nº 360 – Centro
Miracatu-SP - Fone: (13) 3847-7000
Email: gabinete@miracatu.sp.gov.br – site: www.miracatu.sp.gov.br

DECRETO Nº 1.798 DE 27 DE AGOSTO DE 2021.

“DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E O SISTEMA DE OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MIRACATU, EM ATENDIMENTO A LEI FEDERAL 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE QUE TRATA O §3º DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, NA FORMA QUE ESPECIFICA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

VINICIUS BRANDÃO DE QUEIRÓZ, brasileiro, solteiro, portador da Cédula de Identidade R.G. nº 45.191.331-0-SSP/SP, inscrito no CPF/MF sob o nº 376.475.338-27, residente domiciliado no Município de Miracatu, Estado de São Paulo, *Prefeito Municipal*, no uso de suas atribuições legais;

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 ainda que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações ao encargo do Poder Público Municipal, cabendo a este sua regulamentação e aplicação no âmbito do Poder Público Municipal;

CONSIDERANDO por fim o interesse público, objeto maior da Administração Pública municipal, cujo titular, que é o cidadão, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supra citada,

CONSIDERANDO Inciso I, § 3º do Art. 37 da Constituição Federal CF/88,

D E C R E T A:



CAPITULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Fica Instituída a Carta de Serviços ao Usuário e o Sistema de Ouvidoria, do Município de Miracatu, de conformidade com a Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da constituição federal, na forma que especifica.

Art. 2º - Os órgãos e as entidades da administração pública municipal assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º - Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal, de Miracatu, 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 o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como com os outros Poderes, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

Art. 4º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I – ouvidoria pública: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público e ou políticas públicas;

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

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público e políticas públicas, oferecido ou atendimento recebido;

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;



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

VIII – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio.

X – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPITULO II DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 6º. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 7º. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.



Art. 8º. 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.

CAPITULO III **DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

Art. 9º. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão, deverá trazer informações claras e precisas em relação a 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 Cidadão 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 a 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.



CAPÍTULO IV DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 10 A ouvidoria terá como atribuições precipuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 11- Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria irá:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- 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. 12 - O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 13. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de dez dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



CAPÍTULO V DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art.14. 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 permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

CAPÍTULO VI DOS CONSELHOS DE USUARIOS

Art. 15. 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 conselho de usuários.

Parágrafo Único - Regulamento específico disporá sobre a organização e funcionamento do conselho de usuários.

CAPITULO VII DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PUBLICOS

Art.16. Os serviços prestados ao cidadão nos termos deste Decreto, serão avaliados, 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; e
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º 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.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, 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 VIII DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 17 - Cabe aos Órgãos de Controle do Poder Público Municipal (Rede de Ouvidorias, Corregedoria Geral do Município e Controladoria Geral do Município de Miracatu zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências



PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRACATU
Estado de São Paulo
Gabinete
Avenida Dona Evarista de Castro Ferreira n° 360 – Centro
Miracatu-SP - Fone: (13) 3847-7000
Email: gabinete@miracatu.sp.gov.br – site: www.miracatu.sp.gov.br

para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

CAPÍTULO VII

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 18. As despesas decorrentes com a execução do presente Decreto correrão por conta de dotação orçamentária própria.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor na data da sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Miracatu, em 27 de agosto de 2021.

VINÍCIUS BRANDÃO DE QUEIRÓZ
Prefeito Municipal

Registre-se e publique-se

Meire Rolim Camargo de Oliveira
Superv. de Serv. Legislativo

Este Decreto encontra-se publicado na íntegra no Mural do Paço Municipal no site www.miracatu.sp.gov.br