DECRETO Nº 2.875 DE 16 DE JUNHO DE 2021.

"Regulamenta a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública".

CRISTIANO DOS SANTOS, Prefeito Municipal de Presidente Alves, Comarca de Pirajuí, Estado de São Paulo, no uso das atribuições conferida por lei,

DECRETA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Este Decreto regulamenta, no âmbito municipal, a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

§ 1º - Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, e demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§ 2º - Os órgãos e as entidades abrangidos por este Decreto assegurarão ao Usuário dos Serviços Públicos o direito à participação, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

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

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

III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios 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.

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.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º - O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais: às pessoas com deficiências, aos idosos, às gestantes, lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada à imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando à proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista do original apresentada pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicada às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

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

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º- São direitos básicos do usuário:

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

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do caput, do art. 5º, da Constituição Federal e na Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, 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

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

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 6º - Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública municipal acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 7º - A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º - A identificação do requerente não conterá 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 municipal ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º - Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este Decreto 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 n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 8º - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público municipal.

Art. 9º - 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.

CAPÍTULO IV

DAS OUVIDORIAS

Art. 10 - As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em legislação específica:

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; e

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, as ouvidorias deverão:

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

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. 11 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 à unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 13 - As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

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

CAPÍTULO V

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DO QUADRO GERAL DE SERVIÇOS

Art. 14 - Os órgãos e as entidades abrangidos neste Decreto deverão elaborar e divulgar a sua Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência; que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º - As informações prestadas nas Cartas de Serviços ao Usuário devem ser 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; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 2º - Além das informações descritas no parágrafo anterior, os órgãos e entidades deverão 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; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º - A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

Art. 15 - A Carta de Serviços ao Usuário de Serviços Públicos, as formas de acesso, as orientações de uso e as informações pertinentes deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, disponíveis nos sítios eletrônicos dos órgãos e entidades abrangidos por este Decreto.

Art. 16 - Com periodicidade mínima anual, todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, que

especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 17 - Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este Decreto deverão avaliar os serviços públicos 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; 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; através dos diversos instrumentos que possam ser utilizados para a obtenção de informações dos usuários, como caixas de sugestões, centrais telefônicas de atendimento, entre outros.

§ 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 § 1°; 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.

Art. 18 - Os órgãos e as entidades abrangidos por este Decreto deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços, conforme regulamentação própria.

§ 1º - Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º - Os órgãos e as entidades abrangidos por este Decreto deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

CAPÍTULO VII

DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 19 - O Conselho de Usuários de que trata a Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017, será criada por lei específica que definirá as suas competências; organização, paridade na composição, funcionamento, forma de nomeação e posse de seus titulares e suplentes e, o prazo de duração do mandato será de acordo com os artigos 78 a 80, da Lei Orgânica do Município.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20 – O Gabinete do Prefeito do Município, poderá expedir normas complementares ao disposto neste Decreto.

Art. 21 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se e Publique-se.

PAÇO MUNICIPAL GERALDO CARVALHO LOPES

Presidente Alves, 16 de Junho de 2021.

CRISTIANO DOS SANTOS
Prefeito Municipal

Digitado e registrado no competente livro nesta secretaria, e publicado no Diário Oficial Eletrônico do Município e por afixação no átrio público desta Prefeitura, na data supra, nos termos da Lei Orgânica do Município.

SÉRGIO CÉLIS DA FONSECA
Resp. pelo Exp. da Secretaria
Portaria nº 027, de 18/01/2016