



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

DECRETO Nº 6.106, 1º DE DEZEMBRO DE 2021.

Regula a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Municipal da Estância Turística de Barra Bonita, conforme as normas gerais emanadas da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

JOSÉ LUIS RICCI, Prefeito da Estância Turística de Barra Bonita, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei, e nos termos do § 3º do art. 104 da Lei Orgânica do Município, e tendo em vista o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

D E C R E T A :

Capítulo I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública Municipal, Direta e Indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. Subordinam-se ao regime deste Decreto todos os órgãos públicos municipais do Poder Executivo, autarquias, fundações públicas, empresas públicas, sociedades de economia mista de âmbito municipal, bem como as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

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

II – serviço público – atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou 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;



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

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 na fiscalização de tais serviços;

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

VII – denúncia – ato que indica prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII – elogio – demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

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

X – certificação de identidade – procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido, ou na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

XI – decisão administrativa final – ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

CAPÍTULO II

Seção I

DAS REGRAS GERAIS PARA TRATAMENTO DE MANIFESTAÇÕES

Art. 3º As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 4º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 5º Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Art. 6º São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação da manifestação pelo usuário de serviços públicos.

Art. 7º A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado disponibilizado para tal fim.

Parágrafo único. As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 9º As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia, e caso necessário, encaminhá-las às áreas responsáveis para providências.

§ 3º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 30 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 5º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 6º As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 15 (quinze) dias contados do recebimento no setor e prorrogáveis



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 10. As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Parágrafo único. A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais será dispensado previsto no caput.

SEÇÃO II

DO ELOGIO, DA RECLAMAÇÃO E DA SUGESTÃO

Art. 11. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 12. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 13. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 14. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto ao usuário de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

§ 1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

SEÇÃO III

DAS DENÚNCIAS

Art. 15. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública Municipal chegar a tais elementos.

§ 1º No caso de denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º As unidades setoriais deverão informar ao órgão central do sistema, quando existente, ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista no âmbito municipal que detenham natureza estratégica.

CAPÍTULO III

Seção I

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 16. Os órgãos e as entidades no âmbito do Município que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário no âmbito de sua esfera de competência.

(Handwritten signature and initials)



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários:

I – os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal;

II – as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;

III – 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 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; e

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

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, 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;



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

VI – as etapas, presentes e futuras esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativa de prazos;

VII – os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII – o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX – os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X – as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI – os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII – outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Seção II

DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 17. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso e as orientações de uso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos e mantidas visíveis e acessíveis ao público:

I – nos locais de atendimento, por meio de extração das informações, em formato impresso, a partir de Portal na internet; e

II – nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet a partir de link ao Portal Oficial.

Art. 18. Fica vedado aos órgãos e às entidades da administração pública municipal solicitar ao usuário do serviço público requisitos, documentos, informações e procedimentos cuja exigibilidade não esteja informada na Carta de Serviços aos Usuários.

§ 1º A disponibilização de informações sobre serviços públicos nos portais institucionais próprios dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal não dispensa a obrigatoriedade da divulgação na Carta de Serviços aos Usuários.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

§ 2º A criação ou a alteração do rol de requisitos, documentos, informações e procedimentos do serviço público deverá ser procedida de publicação na Carta de Serviços aos Usuários.

CAPÍTULO IV

DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 19. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão realizar anualmente pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 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 do Poder Executivo Municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

Art. 20. Será publicada em portal na internet a avaliação de pesquisa de satisfação dos usuários de serviços públicos no mínimo uma vez ao ano.

CAPÍTULO V

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 21. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, com as seguintes atribuições:

- I** - acompanhar a prestação dos serviços;
- II** - participar da avaliação dos serviços prestados;
- III** - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV** - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V** - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria do Município;



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

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

Art. 22. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante a Ouvidoria do Município.

Art. 23. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I - 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais e respectivos suplentes;

II - 3 (três) representantes dos órgãos da Administração Municipal e respectivos suplentes, doravante relacionados:

- a) 1 (um) da Secretaria Municipal de Governo;
- b) 1 (um) da Secretaria Municipal de Justiça e Cidadania,
- c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Administração.

Parágrafo único. A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no Diário Oficial do Município, 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 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 Complementar Federal nº 64, de 18 de maio de 1990;

Art. 24. Os interessados em participar do processo aberto de escolha dos membros para compor o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos a que se refere o parágrafo único do art. 23 deste Decreto deverão atender os seguintes requisitos:



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

I – ser residente no Município há mais de 02 (dois) anos;

II - ser usuário do serviço público municipal;

III – ter idade mínima de 18 anos;

IV - atuação voluntária;

V - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 25. O Prefeito designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

Art. 26. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 27. Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 28. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do responsável pela Ouvidoria do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO VI

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 29. O servidor público municipal que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito a penalidades administrativas.

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem direitos garantidos neste Decreto desrespeitados poderão representar à Procuradoria Geral do Município.

Art. 30. Cabe à Procuradoria Geral do Município e aos órgãos integrantes do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Municipal zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos que praticarem ato em desacordo com suas disposições.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

CAPÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31. Nos casos omissos, aplicar-se à subsidiariamente a Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 32. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita,
1º de dezembro de 2021.

O Prefeito,

JOSÉ LUIS RICI

Publicado no átrio desta Prefeitura, nesta data.

ANTONIO SERGIO PERASSOLI FILHO
Secretário Municipal de Governo