



DECRETO Nº 1971/2022, DE 02 DE MAIO DE 2022.

REGULAMENTA 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, E INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

GILBERTO TADASHI MATSUSUE, Prefeito Municipal de Juquiá, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei;

DECRETA:

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto regulamenta em âmbito municipal, a aplicação da 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 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, considera-se:

- I – prestador de serviço público: todo aquele que presta serviço pela Administração Pública, 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 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 idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos da Administração Pública Municipal;

IX – solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos 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 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.

Art. 3º. A Administração Pública Municipal manterá, em seu sítio eletrônico, quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Parágrafo único. A informação que trata esse artigo deverá ser atualizada, no mínimo, anualmente.



TÍTULO II

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 4º. Fica instituída, no âmbito do Município de Juquiá, 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. 5º. 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.

§ 1º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 2º. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 6º. 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;

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.

CAPÍTULO II

DO PLANEJAMENTO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I

Da Gestão

Art. 7º. São responsáveis pela gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I – a Ouvidoria e o Gabinete;

Art. 8º. São atribuições da Ouvidoria, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460/2017;

II – monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III – monitorar os órgãos e entidades da Administração Pública no cumprimento das determinações e diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017;

IV – acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;

V – definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VI – fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;



VII – receber, analisar, encaminhar às autoridades competentes e responder todos os tipos de manifestação (elogio, denúncia, reclamação, solicitação e sugestão) recebidas pelos seus canais de comunicação disponíveis aos usuários do serviço público;

VIII – monitorar o tratamento e a efetiva conclusão das ocorrências registradas, junto à secretaria, desde o recebimento da manifestação até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

IX – exigir respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

X – realizar o controle de qualidade das ocorrências registradas para apurar a execução e qualidade do serviço prestado e o nível de satisfação do usuário do serviço público;

XI – mediar conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos, designando reuniões para a utilização dos meios alternativos de solução de conflitos entre as partes, caso necessário;

XII – notificar os agentes públicos competentes para adoção de providências administrativas imediatas que garantam o cumprimento dos dispositivos deste decreto e da Lei Federal nº 13.460/2017;

XIII – manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

XIV – sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

XV – garantir a adequação e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal da Ouvidoria e Portal da Transparência;

XVI – elaborar e encaminhar, no mínimo quadrimestralmente, relatório de recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas aos órgãos e entidades da Administração Pública;

XVII – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas nos incisos VIII, X, XI e XV, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



Art. 9º. São atribuições do titular de cada secretaria responsável pela prestação dos serviços públicos, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

- I – coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, observadas as normas e diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria;
- II – promover a interlocução entre a secretaria e a Ouvidoria;
- III – coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário e;
- IV – promover inovações na prestação dos serviços públicos.

Seção II

Das Ações de Ouvidoria

Art. 10. As Secretarias Municipais por meio dos respectivos titulares, poderão designar um servidor para atuar em conjunto com ouvidoria, aos quais competirá:

- I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II – receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários por meio da Ouvidoria;
- III – gerenciar a implantação da avaliação continuada dos serviços públicos na sua área de competência;
- IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;
- V – conduzir a elaboração, atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário na sua área de atuação, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;
- VI – incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;



VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e

VIII – fomentar e gerir mediações de conflitos a partir das manifestações apresentadas à sua apreciação, em conjunto com a Ouvidoria.

Art. 11. O responsável por ações de ouvidoria responderá diretamente ao titular da secretaria prestadora de serviço público.

Parágrafo único. O responsável por ações de ouvidoria será designado pelo titular da secretaria prestadora de serviço público, e o respectivo ato de designação deverá ser comunicado ao Ouvidor Público Municipal.

Art. 12. Para o desempenho de suas funções será assegurada à Ouvidoria, o acesso direto ao Prefeito Municipal e aos Secretários Municipais, bem como a informações ou documentos dos setores, necessários ao desempenho de suas funções.

Parágrafo único. Todos os secretários e demais servidores deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Seção III

Do Procedimento a ser aplicado no Recebimento, Análise e Resposta de Manifestações sobre a Prestação do Serviço Público

Art.13. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, em sistema informatizado próprio da Ouvidoria.

§ 1º. Não será recusado o recebimento de manifestações, quando apresentadas por meio de canais disponíveis e em conformidade com o disposto na legislação pertinente em vigor.

§ 2º. As secretarias municipais deverão disponibilizar o fácil acesso ao sistema da Ouvidoria na página principal de seu portal a que estejam vinculados na rede mundial de computadores.

§ 3º. Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá promover a sua inserção no sistema a que se refere o “caput” deste artigo.



§ 4º. As secretarias municipais que receberem manifestação, sobre matéria alheia à sua competência deverão encaminhá-la à Ouvidoria, para as providências requeridas.

Art. 14. O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar encaminhar e responder objetivamente as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples e clara, de acordo com os prazos e termos definidos.

Art. 15. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º. Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 2º. O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto de 30 dias e encerra a ocorrência sem a produção de resposta conclusiva, que será reaberta a partir da resposta do usuário.

§ 3º. A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres previstos no artigo 8º da Lei Federal nº 13.460/2017, deixar de expor os fatos conforme a verdade ou agir de modo temerário.

Art. 16. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação de serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá a informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 17. 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. 18. A solicitação de providências recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da solicitação conterá a informação objetiva acerca da possibilidade de atendimento, data de execução ou previsão de execução.



Art. 19. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 20. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º. A denúncia poderá ser encerrada quando:

I – estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal;

II – não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

Art. 21. Os responsáveis por ações de ouvidoria, sob coordenação da Ouvidoria, poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º. As informações referidas no “caput” deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei 13.460/2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 2º. As informações que constituam comunicações de irregularidade deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 22. Será assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Parágrafo único. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

CAPÍTULO III

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



Art. 23. Fica criado o Conselho de Usuário de Serviços Públicos, órgão de natureza consultiva, vinculado ao Gabinete do Prefeito, sendo que a participação dos usuários dos serviços públicos municipais no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados, será feita por meio deste Conselho, conforme previsto na Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 24. Os conselhos de usuários de serviços públicos serão compostos por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

§ 1º O chamamento público a que se refere o *caput* será realizado por meio que garanta ampla publicidade e que seja apto a alcançar, no mínimo, os usuários de serviços públicos cadastrados junto à unidade setorial do Sistema de Ouvidoria.

§ 2º A Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, responsável pela supervisão do serviço e poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o *caput*.

Art. 25. Além das atribuições previstas no parágrafo único do artigo 18 da Lei Federal nº 13.460/2017, compete ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP:

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

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

Art. 26. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados à Ouvidoria.

Art. 27. O processo de seleção visa preencher 05 (cinco) vagas de conselheiros titulares e 05 (cinco) conselheiros suplentes, representando a Administração Municipal e os Usuários dos Serviços Públicos Municipais. Os representantes dos usuários, aprovados, terão mandato de conselheiro, sendo considerado serviço público relevante, sem remuneração, com duração de 2 anos. Os representantes dos usuários de serviços públicos municipais, poderão se inscrever para representar apenas uma das seguintes áreas:

1) 05 (cinco) membros da Administração Municipal, das seguintes secretarias:



- a) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Planejamento, Obras e Trânsito;
- b) 01 (um) representante da Secretaria Municipal Saúde;
- c) 01 (um) representante da Secretaria Municipal Assistência Social e Desenvolvimento Social;
- d) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação;
- e) 01 (um) representante da Comissão Municipal de Defesa Civil.

II – 05 (cinco) membros representantes das entidades, organizações e movimentos sociais:

§ 1º. Os representantes da Administração Municipal e respectivos suplentes serão indicados pelos titulares das Secretarias Municipais.

§ 2º. A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado pela Ouvidoria, no Diário Oficial do Município com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, com 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 a respectiva documentação do interessado;

III – a fixação do prazo de 30 (trinta) 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.

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

§ 4º. Na ausência ou impedimento do representante titular, assumirá as funções o respectivo suplente, tendo direito a voto somente nesses casos.



Art. 28. 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 37 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. 29. O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

Art. 30. 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. 31. No prazo de 30 (trinta) dias após a posse dos conselheiros, o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos adotará providências no sentido de elaborar seu Regimento Interno, dispondo sobre as normas gerais de sua organização e funcionamento, submetendo-o à homologação por Decreto do Prefeito Municipal.

Art. 32. A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada, sendo considerado relevante serviço público.

Art. 33. 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 e da Ordem dos Advogados do Brasil.

CAPÍTULO IV

DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I

Da Carta de Serviços ao Usuário



Art. 34. 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 – nome completo;
- II – finalidades e competências legais;
- III – endereço da sede;
- IV – relação de serviços prestados;
- V – público-alvo;
- VI – forma de prestação do serviço;
- VII – principais etapas para a prestação do serviço;
- VIII – locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;
- IX – requisitos e documentos necessários para obter o serviço;
- X – previsão de tempo de espera para atendimento;
- XI – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- XII – as prioridades de atendimento;
- XIII – mecanismos de comunicação com o usuário;
- XIV – os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;
- XV – os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- XVI – os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

§ 2º. 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, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou, no mínimo, anualmente.

§ 3º. A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.



Art. 35. A Administração Pública Municipal deverá publicar, em seu sítio eletrônico, a Carta de Serviços ao Usuário.

Seção II

Do Pedido dos Serviços Públicos

Art. 36. A Administração Pública Municipal deverá atender aos pedidos feitos pelo canal oficial de atendimento, respeitando o princípio da impessoalidade e a formalidade, no âmbito de suas respectivas competências.

Art. 37. 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. 38. 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.

Parágrafo único. 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.

Art. 39. A Administração Pública Municipal ficará incumbida de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento por serviço público:

I – número total de pedidos;

II – número de pedidos atendidos;

III – número de pedidos em andamento;



IV – tempo médio de atendimento.

Seção III

Da Manifestação sobre a Prestação do Serviço Público

Art. 40. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços.

Art. 41. A ocorrência será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente, com as seguintes informações do usuário para registro da ocorrência:

I – nome completo;

II – número de inscrição no CPF;

III – data de nascimento;

IV – meio de contato.

§ 1º. São considerados meios de contato, o endereço completo, endereço eletrônico e número telefônico.

§ 2º. A Ouvidoria, poderá solicitar outras informações de identificação do requerente, considerando o teor da manifestação ou determinações legais, porém sem exigências que inviabilizem o registro.

§ 3º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º. A Administração Pública Municipal deverá divulgar, em locais de fácil visualização, os canais de comunicação da Ouvidoria.

§ 5º. A Ouvidoria, deverá dispor de meios de comunicação e tecnologia que facilitem o recebimento das manifestações dos usuários, como sítio eletrônico, sistemas e aplicativos, entre outros que puderem ser viabilizados para o aprimoramento do atendimento.

§ 6º. A ocorrência poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência, ou verbalmente, sendo que tal manifestação, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, estará disponível no sítio eletrônico institucional, podendo a Ouvidoria, requerer meio de certificação da identidade do usuário.



§ 7º. 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.

Seção IV **Da Avaliação dos Serviços Públicos**

Art. 42. A Administração Pública Municipal deverá proceder ao monitoramento e avaliação de cada serviço prestado, objetivando:

- I – detectar necessidades da sociedade e do usuário de serviços públicos;
- II – aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos;
- III – simplificar processos e procedimentos administrativos;
- IV – envolver a sociedade no processo de tomada de decisões e acompanhamento das políticas públicas, observando o princípio da transparência;
- V – detectar e corrigir problemas, desvios, irregularidades e ineficiências;
- VI – identificar problemas no acesso ao serviço;
- VII – avaliar, em tempo real e de forma contínua, a satisfação com o serviço;
- VIII – avaliar o cumprimento dos compromissos firmados nas Cartas de Serviços e os prazos definidos para a prestação dos serviços.

Art. 43. Visando à realização dos seus objetivos, a avaliação dos serviços públicos, será realizada por meio de pesquisa de satisfação, observando os seguintes aspectos:

- I – satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II – qualidade do atendimento prestado ao usuário.

Parágrafo único. As pesquisas de satisfação serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluindo caixas de sugestão, centrais telefônicas de atendimento e abordagem direta por pesquisadores, desde que passível de comprovação.

Art. 44. A Administração Pública Municipal deverá publicar integralmente o resultado da avaliação e os dados sobre o respectivo atendimento por serviço público, no mínimo, anualmente.



Parágrafo único. O resultado servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, mediante a elaboração e divulgação de plano de ações, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos, dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, na formulação de indicadores municipais e estabelecimento de metas.

TÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.45. Caberá representação à Ouvidoria, no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste decreto.

Art. 46. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria.

Art. 47. As secretarias municipais, deverão informar e disponibilizar, nos locais de atendimento, cópia deste decreto para consulta dos usuários.

Art. 48. As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 49. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE JUQUIÁ, 02 DE MAIO DE 2021.

GILBERTO TADASHI MATSUSUE
Prefeito Municipal

VINÍCIUS KABATA
Secretário Municipal de Governo e Administração

PAULA RIGUETE DA VEIGA
OAB/SP 348.657
Secretária Municipal de Assuntos Jurídicos