



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

DECRETO Nº 6.717, DE 15 DE MARÇO DE 2021

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017, dispondo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos por meio da avaliação dos serviços públicos, Conselho de Usuários, Ouvidoria e relatório de gestão; e a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão por meio da Carta de Serviços ao Usuário e Quadro Geral de Serviços Públicos.

ANTONIO TAKASHI SASADA (ANTIAN), Prefeito do Município da Estância Turística de Paraguaçu Paulista, Estado de São Paulo, usando de atribuições que são conferidas pela legislação vigente;

DECRETA:

TÍTULO I

**DA PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE
SERVIÇOS PÚBLICOS**

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 no âmbito do Município da Estância Turística de Paraguaçu Paulista, dispondo sobre:

I - a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos por meio:

a) dos procedimentos para a realização da avaliação dos serviços públicos, nos termos definidos no art. 23 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

b) da regulamentação e instituição do Conselho de Usuários, nos termos definidos nos arts. 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

c) da regulamentação e instituição de Ouvidoria, conforme atribuições relacionadas nos arts. 13 e 14 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 2 de 21

d) dos procedimentos para elaboração e divulgação do relatório de gestão, conforme informações relacionadas no art. 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão por meio:

a) da regulamentação e instituição da Carta de Serviços ao Usuário, conforme art. 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e

b) dos procedimentos para publicação do Quadro Geral de Serviços Públicos, conforme art. 3º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º O disposto neste decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às fundações públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

§ 3º Para os fins deste decreto, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para receber e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações de serviços públicos;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 3 de 21

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

§ 4º Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

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

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

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

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





**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 4 de 21

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

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

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso a Informações - LAI);

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso a Informações - LAI);

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este decreto.

CAPÍTULO III



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 5 de 21

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os 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 para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Interna do Município.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º 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 de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Interna do Município, 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;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 6 de 21

V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria-Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;

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

Art. 6º Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria Interna do Município, por meio da Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 7º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I - 7 (sete) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II - 7 (sete) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

a) 1 (um) da Controladoria Interna do Município;

b) 1 (um) da Chefia de Gabinete;

c) 1 (um) do Departamento Municipal de Assuntos Jurídicos;

d) 1 (um) do Departamento Municipal de Administração e Finanças;

e) 1 (um) do Departamento Municipal de Planejamento;

f) 1 (um) do Departamento Municipal de Urbanismo e Habitação;

g) 1 (um) do Departamento Municipal de Obras e Serviços Públicos.

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

§ 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 Controladoria Interna do Município, no Diário Oficial Eletrônico do Município, com antecedência mínima de 1 (um) mês 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;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 7 de 21

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;

V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação na última eleição.

Art. 8º Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do art. 7º deste decreto dependerá 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. 9º O Prefeito designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

Art. 10. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 11. 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 (OAB).

Art. 12. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor-Geral do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO V

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 13. Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal.



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 8 de 21

§ 1º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este decreto;

II - propor e coordenar ações com vistas a:

a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e

b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública municipal responsáveis por esses serviços; e

IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata este decreto.

§ 2º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal:

I - como órgão central, o Departamento Municipal de Planejamento e a Controladoria Interna do Município, por meio da Ouvidoria-Geral do Município; e

II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública municipal e, na inexistência destas, as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Seção I

Das Ouvidorias

Art. 14. As ouvidorias terão como atribuições precípuas; 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;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 9 de 21

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e neste decreto;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e neste decreto;

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. 15. 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. 16. Todo órgão ou entidade prestador de serviços públicos municipais deverá contar com um responsável por ações de ouvidoria, ao qual competirá:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicos, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;

III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

IV - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 10 de 21

V - 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;

VI - coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.

Art. 17. Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão ter nível de escolaridade superior, preferencialmente com experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

§ 1º O responsável por ações de ouvidoria deverá vincular-se diretamente ao titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público.

§ 2º O responsável por ações de ouvidoria será designado pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público e o respectivo ato deverá ser comunicado ao Ouvidor-Geral do Município.

Art. 18. Compete à Controladoria Interna do Município, por meio da Ouvidoria-Geral do Município:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 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 - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - 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;

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

VI - definir metodologias e critérios para a mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 11 de 21

VII - manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

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

IX - fomentar e gerir mediações de conflitos preventivamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas à sua apreciação.

§ 1º A Ouvidoria-Geral do Município desempenhará as atribuições a que se refere o *caput* deste artigo sem prejuízo de outras funções que lhe forem cometidas, assim como ao seu titular.

§ 2º Enquanto não for criado o cargo de Ouvidor-Geral do Município e a estrutura funcional da Ouvidoria-Geral do Município, os serviços serão prestados por servidor público municipal designado pelo Executivo.

Seção II

Do Procedimento Administrativo a ser Aplicado pelos Responsáveis por Ações de Ouvidoria

Art. 19. O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

§ 2º O responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista Estado de São Paulo

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 12 de 21

aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

Art. 20. Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 21. No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 22. As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 23. O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar 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 (Lei de Acesso a Informações - LAI).

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 24. O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

Seção III

Do Relatório de Gestão

Art. 25. O relatório de gestão a ser elaborado pelas ouvidorias, de que trata o inciso II do *caput* do art. 15 deste decreto, deverá indicar, ao menos as seguintes informações, relacionadas no art. 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017:



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 13 de 21

- 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; e
- II - disponibilizado integralmente na internet.

TÍTULO II

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 26. Fica instituída, no âmbito do Município da Estância Turística de Paraguaçu Paulista, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 27. A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

- I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;
- II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;
- III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
- IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
- V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 14 de 21

VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos de forma integrada e simplificada;

IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

X - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso a Informações - LAI), regulamentada no âmbito do Município pelo Decreto Municipal nº 5.863, de 16 de novembro de 2015 e suas alterações;

XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 28. Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

I - universalidade, como preceito geral;

II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;

III - presunção de boa-fé dos cidadãos;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 15 de 21

IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;

VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos;

VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;

IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;

X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015 - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência);

XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;

XII - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;

XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

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

XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

CAPÍTULO I

**DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO
CIDADÃO**

Seção I

Da Carta de Serviços ao Usuário



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 16 de 21

Art. 29. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;
- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no Portal da Prefeitura na Internet <www.eparaguacu.sp.gov.br>.

§ 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.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 17 de 21

Seção II

Do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 30. Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com "link" para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Usuário.

Seção III

Dos Canais de Atendimento

Art. 31. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 32. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 33. Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;

II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;

III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por "chat" e por mídia social;

IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;

V - garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de uniforme ou similar, além de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 18 de 21

VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;

VII - buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;

VIII - promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§ 1º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão.

Art. 34. A criação e a disponibilização de novos canais de atendimento ao cidadão deverão ser comunicadas ao Departamento Municipal de Planejamento, em conformidade com os procedimentos a serem definidos em portaria da referida Pasta.

Seção IV

Da Solicitação dos Serviços Públicos

Art. 35. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 36. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

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



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 19 de 21

Art. 37. 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 o 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 protocolo.

Art. 38. Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

I - o número total de solicitações por serviço público;

II - o número de solicitações atendidas por serviço público;

III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;

IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;

V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.

CAPÍTULO II

**DO PLANEJAMENTO E DA GESTÃO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE
ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

Art. 39. São instâncias de gestão da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão:

I - o Departamento Municipal de Planejamento;

II - os Assessores de Gabinete e Assessores de Departamento dos órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

Art. 40. Incumbe ao Departamento Municipal de Planejamento:

I - coordenar a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 20 de 21

II - submeter aos demais órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta as orientações técnicas relativas às boas práticas de atendimento ao cidadão, com vistas à sua divulgação;

III - promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos.

Art. 41. Compete ao Assessor de Gabinete e Assessor de Departamento de cada órgão e entidade da Administração Municipal Direta e Indireta responsável pela prestação dos serviços públicos:

I - coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, observadas as normas gerais estabelecidas pelo Departamento Municipal de Planejamento;

II - promover a interlocução entre o órgão ou entidade e o Departamento Municipal de Planejamento;

III - coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário;

IV - estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;

V - acompanhar o atendimento disponibilizado, de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento;

VI - propor inovações na prestação dos serviços públicos.

§ 1º Para o exercício das atribuições estabelecidas no *caput* deste artigo, poderão ser designados, mediante portaria, ao menos 1 (um) servidor e respectivo suplente, preferencialmente vinculados ao Gabinete do respectivo órgão ou entidade da Administração Municipal Direta e Indireta.

§ 2º As designações de que trata o § 1º deste artigo serão divulgadas no Diário Oficial Eletrônico do Município, bem como comunicadas ao Departamento Municipal de Planejamento.

§ 3º Os padrões de funcionamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento deverão ser estabelecidos e comunicados ao Departamento Municipal de Planejamento para avaliação e inserção na Carta de Serviços ao Usuário.

**TÍTULO III
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**



**Prefeitura Municipal da Estância Turística de Paraguaçu Paulista
Estado de São Paulo**

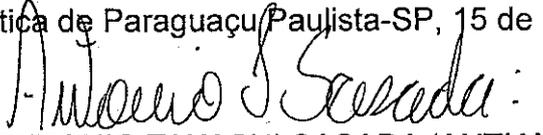
Decreto nº 6.717, de 15 de março de 2021 Fls. 21 de 21

Art. 42. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal terão um prazo de 6 (seis) meses para implementação do disposto neste decreto, a contar da data de sua publicação.

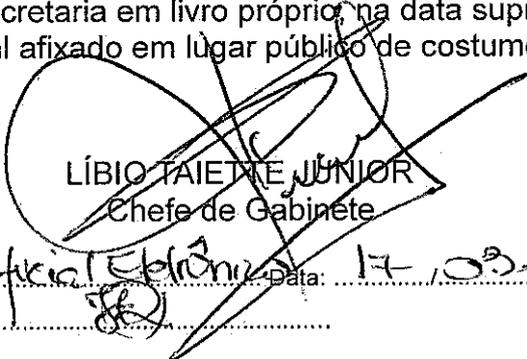
Art. 43. As despesas decorrentes deste decreto correrão à conta de dotações orçamentárias consignadas no Orçamento Programa do Município, suplementadas se necessário.

Art. 44. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

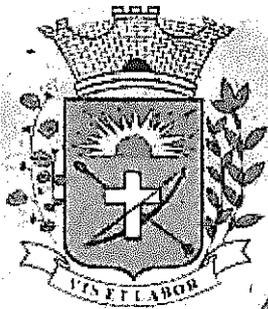
Estância Turística de Paraguaçu Paulista-SP, 15 de março de 2021.


ANTONIO TAKASHI SASADA (ANTIAN)
Prefeito

REGISTRADO nesta Secretaria em livro próprio na data supra e PUBLICADO por Edital afixado em lugar público de costume.


LÍBIO TAIETE JUNIOR
Chefe de Gabinete

Publicação: Diário Oficial Eletrônico Data: 17/03/2021 Edição: 31/p.4
Visto do servidor responsável: 



DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE PARAGUAÇU PAULISTA

Imprensa Oficial Instituída pela Lei nº 3.360/2021
Decreto nº 6.675 de 14 de Janeiro de 2021



Quarta-feira, 17 de Março de 2021

Ano I | Edição nº 34

Página 4 de 20

acesso digital previstos no inciso II do caput deste artigo.

§ 2º O órgão ou entidade informará em seu sítio eletrônico os requisitos e os mecanismos estabelecidos internamente para reconhecimento de assinatura eletrônica avançada.

§ 3º Constarão dos termos de uso dos mecanismos previstos no caput deste artigo as orientações ao usuário quanto à previsão legal, à finalidade, aos procedimentos e às práticas utilizadas para as assinaturas eletrônicas, nos termos do inciso I do caput do art. 23 da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

CAPÍTULO V

DA RESPONSABILIDADE DOS USUÁRIOS E DA SUSPENSÃO DE ACESSO

Art. 6º Os usuários são responsáveis:

I - pela guarda, pelo sigilo e pela utilização de suas credenciais de acesso, de seus dispositivos e dos sistemas que provêm os meios de autenticação e de assinatura; e

II - por informar ao ente público possíveis usos ou tentativas de uso indevido.

Art. 7º Em caso de suspeição de uso indevido das assinaturas eletrônicas de que trata este decreto, a administração pública municipal poderá suspender os meios de acesso das assinaturas eletrônicas possivelmente comprometidas, de forma individual ou coletiva.

CAPÍTULO VI

DAS COMPETÊNCIAS DO NÚCLEO DE TECNOLOGIA DA INFORMAÇÃO

Art. 8º O Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI:

I - em ato conjunto com o Departamento Municipal de Planejamento, definirá os padrões criptográficos referenciais para as assinaturas avançadas nas comunicações que envolvam a administração pública municipal direta, autárquica e fundacional; e

II - poderá atuar, em conformidade com as políticas e as diretrizes do Governo municipal, junto a pessoas jurídicas de direito público interno no apoio técnico e operacional relacionado à criptografia, à assinatura eletrônica, à identificação eletrônica e às tecnologias correlatas.

CAPÍTULO VII

DOS ATOS COMPLEMENTARES

Art. 9º O Departamento Municipal de Planejamento poderá expedir atos complementares para o cumprimento do disposto neste decreto.

Parágrafo único. Em caso de dúvida ou divergência quanto aos níveis mínimos para as assinaturas em interações eletrônicas, definidos no art. 4º, caberá ao Núcleo de Tecnologia da Informação - NTI do Departamento Municipal de Planejamento orientar e esclarecer junto aos órgãos e às entidades da administração pública municipal os níveis mínimos para assinatura admitidos.

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 10. Até 30 de setembro de 2021, os órgãos e as entidades da administração pública municipal deverão:

I - adequar os sistemas de tecnologia da informação em uso, para que a utilização de assinaturas eletrônicas atenda ao previsto neste decreto; e

II - divulgar na Carta de Serviços ao Usuário os níveis de assinatura eletrônica exigidos nos seus serviços, nos termos do regulamento municipal da Lei Federal nº 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.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11. As despesas decorrentes deste decreto correrão à conta de dotações orçamentárias consignadas no Orçamento Programa do Município, suplementadas se necessário.

Art. 12. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Estância Turística de Paraguaçu Paulista-SP, 15 de março de 2021.

ANTONIO TAKASHI SASADA (ANTIAN)

Prefeito

REGISTRADO nesta Secretaria em livro próprio, na data supra e PUBLICADO por Edital afixado em lugar público de costume.

LÍBIO TAIETTE JÚNIOR

Chefe de Gabinete

DECRETO Nº 6.717, DE 15 DE MARÇO DE 2021

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017, dispondo sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos por meio da avaliação dos serviços públicos, Conselho de Usuários, Ouvidoria e relatório de gestão; e a Política Municipal de



Atendimento ao Cidadão por meio da Carta de Serviços ao Usuário e Quadro Geral de Serviços Públicos.

ANTONIO TAKASHI SASADA (ANTIAN), Prefeito do Município da Estância Turística de Paraguaçu Paulista, Estado de São Paulo, usando de atribuições que são conferidas pela legislação vigente;

DECRETA:

TÍTULO I

DA PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 no âmbito do Município da Estância Turística de Paraguaçu Paulista, dispondo sobre:

I - a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos por meio:

- a) dos procedimentos para a realização da avaliação dos serviços públicos, nos termos definidos no art. 23 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- b) da regulamentação e instituição do Conselho de Usuários, nos termos definidos nos arts. 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- c) da regulamentação e instituição de Ouvidoria, conforme atribuições relacionadas nos arts. 13 e 14 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e
- d) dos procedimentos para elaboração e divulgação do relatório de gestão, conforme informações relacionadas no art. 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão por meio:

- a) da regulamentação e instituição da Carta de Serviços ao Usuário, conforme art. 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e
- b) dos procedimentos para publicação do Quadro Geral de Serviços Públicos, conforme art. 3º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º O disposto neste decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às fundações públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

§ 3º Para os fins deste decreto, considera-se:

- I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
 - II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
 - III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;
 - IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
 - V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações de serviços públicos;
 - VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.
- § 4º Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

- I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II - presumir a boa-fé do usuário;
- III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;



- V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso a Informações - LAI);
- XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso a Informações - LAI);
- XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III - colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este decreto.

CAPÍTULO III

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os 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 para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria Interna do Município.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º 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 de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Interna do Município, 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-Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
- VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.



DIÁRIO OFICIAL ELETRÔNICO

MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE PARAGUAÇU PAULISTA

Imprensa Oficial Instituída pela Lei nº 3.360/2021
Decreto nº 6.675 de 14 de Janeiro de 2021



Quarta-feira, 17 de Março de 2021

Ano I | Edição nº 34

Página 7 de 20

Art. 6º Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria Interna do Município, por meio da Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 7º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I - 7 (sete) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 7 (sete) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:
 - a) 1 (um) da Controladoria Interna do Município;
 - b) 1 (um) da Chefia de Gabinete;
 - c) 1 (um) do Departamento Municipal de Assuntos Jurídicos;
 - d) 1 (um) do Departamento Municipal de Administração e Finanças;
 - e) 1 (um) do Departamento Municipal de Planejamento;
 - f) 1 (um) do Departamento Municipal de Urbanismo e Habitação;
 - g) 1 (um) do Departamento Municipal de Obras e Serviços Públicos.

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

§ 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 Controladoria Interna do Município, no Diário Oficial Eletrônico do Município, com antecedência mínima de 1 (um) mês 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 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;
- V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação na última eleição.

Art. 8º Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do art. 7º deste decreto dependerá 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. 9º O Prefeito designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

Art. 10. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 11. 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 (OAB).

Art. 12. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor-Geral do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO V

DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 13. Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e pelas entidades da administração pública municipal.

§ 1º São objetivos do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal:

- I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este decreto;
- II - propor e coordenar ações com vistas a:
 - a) desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e
 - b) facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;
- III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública municipal responsáveis por esses serviços; e
- IV - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata este decreto.

§ 2º Integram o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo municipal:

- I - como órgão central, o Departamento Municipal de Planejamento e a Controladoria Interna do Município, por meio da Ouvidoria-Geral do Município; e
- II - como unidades setoriais, as ouvidorias dos órgãos e das entidades da administração pública municipal e, na inexistência destas,



as unidades diretamente responsáveis pelas atividades de ouvidoria.

Seção I

Das Ouvidorias

Art. 14. As ouvidorias terão como atribuições precípua, 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 na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e neste decreto;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e neste decreto;
- 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. 15. 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. 16. Todo órgão ou entidade prestador de serviços públicos municipais deverá contar com um responsável por ações de ouvidoria, ao qual competirá:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicas, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;
- III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- IV - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;
- V - 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;
- VI - coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.

Art. 17. Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão ter nível de escolaridade superior, preferencialmente com experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

§ 1º O responsável por ações de ouvidoria deverá vincular-se diretamente ao titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público.

§ 2º O responsável por ações de ouvidoria será designado pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público e o respectivo ato deverá ser comunicado ao Ouvidor-Geral do Município.

Art. 18. Compete à Controladoria Interna do Município, por meio da Ouvidoria-Geral do Município:

- I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 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 - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV - 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;
- V - definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;
- VI - definir metodologias e critérios para a mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos;
- VII - manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;
- VIII - sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação



com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

IX - fomentar e gerir mediações de conflitos preventivamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas à sua apreciação.

§ 1º A Ouvidoria-Geral do Município desempenhará as atribuições a que se refere o caput deste artigo sem prejuízo de outras funções que lhe forem cometidas, assim como ao seu titular.

§ 2º Enquanto não for criado o cargo de Ouvidor-Geral do Município e a estrutura funcional da Ouvidoria-Geral do Município, os serviços serão prestados por servidor público municipal designado pelo Executivo.

Seção II

Do Procedimento Administrativo a ser Aplicado pelos Responsáveis por Ações de Ouvidoria

Art. 19. O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

§ 2º O responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

Art. 20. Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 21. No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 22. As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 23. O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar 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 (Lei de Acesso a Informações - LAI).

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 24. O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

Seção III

Do Relatório de Gestão

Art. 25. O relatório de gestão a ser elaborado pelas ouvidorias, de que trata o inciso II do caput do art. 15 deste decreto, deverá indicar, ao menos as seguintes informações, relacionadas no art. 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

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; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

TÍTULO II

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 26. Fica instituída, no âmbito do Município da Estância Turística de Paraguaçu Paulista, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 27. A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:



- I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;
- II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;
- III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
- IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
- V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;
- VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;
- VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;
- VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos de forma integrada e simplificada;
- IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;
- X - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;
- XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso a Informações - LAI), regulamentada no âmbito do Município pelo Decreto Municipal nº 5.863, de 16 de novembro de 2015 e suas alterações;
- XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;
- XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;
- XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;
- XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 28. Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

- I - universalidade, como preceito geral;
- II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;
- III - presunção de boa-fé dos cidadãos;
- IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;
- V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;
- VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;
- VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos;
- VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
- IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;
- X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015 - Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência);
- XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;
- XII - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;
- XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XIV - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

CAPÍTULO I

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Seção I

Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 29. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;



- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no Portal da Prefeitura na Internet <www.eparaguacu.sp.gov.br>.

§ 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.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Seção II

Do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 30. Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com "link" para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Usuário.

Seção III

Dos Canais de Atendimento

Art. 31. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 32. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 33. Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

- I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por "chat" e por mídia social;
- IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;
- V - garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de uniforme ou similar, além de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;
- VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;
- VII - buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;
- VIII - promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§ 1º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão.

Art. 34. A criação e a disponibilização de novos canais de atendimento ao cidadão deverão ser comunicadas ao Departamento Municipal de Planejamento, em conformidade com os procedimentos a serem definidos em portaria da referida Pasta.

Seção IV

Da Solicitação dos Serviços Públicos



Art. 35. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 36. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 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. 37. 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 o 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 protocolo.

Art. 38. Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

- I - o número total de solicitações por serviço público;
- II - o número de solicitações atendidas por serviço público;
- III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;
- IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;
- V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.

CAPÍTULO II

DO PLANEJAMENTO E DA GESTÃO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 39. São instâncias de gestão da Política Municipal de Atendimento ao Cidadão:

- I - o Departamento Municipal de Planejamento;
- II - os Assessores de Gabinete e Assessores de Departamento dos órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

Art. 40. Incumbe ao Departamento Municipal de Planejamento:

- I - coordenar a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;
- II - submeter aos demais órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta as orientações técnicas relativas às boas práticas de atendimento ao cidadão, com vistas à sua divulgação;
- III - promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos.

Art. 41. Compete ao Assessor de Gabinete e Assessor de Departamento de cada órgão e entidade da Administração Municipal Direta e Indireta responsável pela prestação dos serviços públicos:

- I - coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, observadas as normas gerais estabelecidas pelo Departamento Municipal de Planejamento;
- II - promover a interlocução entre o órgão ou entidade e o Departamento Municipal de Planejamento;
- III - coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário;
- IV - estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;
- V - acompanhar o atendimento disponibilizado, de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento;
- VI - propor inovações na prestação dos serviços públicos.

§ 1º Para o exercício das atribuições estabelecidas no caput deste artigo, poderão ser designados, mediante portaria, ao menos 1 (um) servidor e respectivo suplente, preferencialmente vinculados ao Gabinete do respectivo órgão ou entidade da Administração Municipal Direta e Indireta.

§ 2º As designações de que trata o § 1º deste artigo serão divulgadas no Diário Oficial Eletrônico do Município, bem como comunicadas ao Departamento Municipal de Planejamento.

§ 3º Os padrões de funcionamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento deverão ser estabelecidos e comunicados ao Departamento Municipal de Planejamento para avaliação e inserção na Carta de Serviços ao Usuário.

TÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 42. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal terão um prazo de 6 (seis) meses para implementação do disposto neste decreto, a contar da data de sua publicação.

Art. 43. As despesas decorrentes deste decreto correrão à conta de dotações orçamentárias consignadas no Orçamento Programa do



Município, suplementadas se necessário.

Art. 44. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Estância Turística de Paraguaçu Paulista-SP, 15 de março de 2021.

ANTONIO TAKASHI SASADA (ANTIAN)

Prefeito

REGISTRADO nesta Secretaria em livro próprio, na data supra e PUBLICADO por Edital afixado em lugar público de costume.

LÍBIO TAIETTE JÚNIOR

Chefe de Gabinete

DECRETO Nº 6.720, DE 15 DE MARÇO DE 2021

Fixa o valor do Adicional do Bônus Boa Gestão e o valor máximo do Bônus Assiduidade – Servidor, nos termos da Lei Municipal nº 2.760/2011.

ANTONIO TAKASHI SASADA (ANTIAN), Prefeito do Município da Estância Turística de Paraguaçu Paulista, Estado de São Paulo, usando de atribuições que são conferidas pela legislação vigente;

Considerando o disposto na Lei Municipal nº 2.760, de 12 de abril de 2011, que dispõe sobre a reformulação do Bônus Assiduidade e do Bônus Boa Gestão;

Considerando o disposto no art. 18, § 1º, da Lei Municipal nº 2.760/2011, o qual estabelece que o valor do Adicional em valor fixo a ser acrescido ao produto resultante da divisão do total de vencimentos básicos percebidos pelo profissional de suporte pedagógico à docência durante o exercício de apuração (TV) pelo total de meses do exercício de apuração (TM), para fins de fixação de um diferencial ao profissional que exerce o suporte pedagógico à docência, e o disposto no art. 25, o qual estabelece que o valor máximo do Bônus Assiduidade – Servidor, serão fixados por decreto do Poder Executivo no início de cada exercício, após apuração e cálculos realizados pelos órgãos municipais competentes;

Considerando o Memorando Interno DEDUC nº 8, de 11 de março de 2021, do Departamento de Educação;

Considerando a solicitação do Departamento de Recursos Humanos;

DECRETA:

Art. 1º Ficam fixados em:

I - R\$ 500,00 (quinhentos reais), o valor do Adicional a ser acrescido ao produto resultante da divisão do total de vencimentos básicos percebidos pelo profissional de suporte pedagógico à docência durante o exercício de apuração (TV) pelo total de meses do exercício de apuração (TM), para fins de fixação de um diferencial ao profissional que exerce o suporte pedagógico à docência;

II - R\$ 230,00 (duzentos e trinta reais), o valor máximo do Bônus Assiduidade – Servidor, a ser pago aos servidores de suporte técnico, administrativo e operacional do Departamento Municipal de Educação.

Art. 2º Os valores relativos ao Bônus Assiduidade – Professor, o Bônus Boa Gestão e o Bônus Assiduidade – Servidor serão creditados aos respectivos servidores públicos municipais na Folha de Pessoal Referência Março 2021.

Art. 3º As despesas decorrentes deste decreto oneram dotações próprias do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

Art. 4º Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Estância Turística de Paraguaçu Paulista-SP, 15 de março de 2021.

ANTONIO TAKASHI SASADA (ANTIAN)

Prefeito

REGISTRADO nesta Secretaria em livro próprio, na data supra e PUBLICADO por Edital afixado em lugar público de costume.

LÍBIO TAIETTE JÚNIOR

Chefe de Gabinete

EXTRATO DO TERMO ADITIVO Nº 019/2021

Processo nº.: 1471/2017 e 059/2021

Espécie: Termo de Fomento

Participes: Município da Estância Turística de Paraguaçu Paulista (MUNICÍPIO), Departamento Municipal de Assistência Social (DEPARTAMENTO) e a Associação Luizas de Marillac/ CNPJ nº. 53.639.696/0001-67 (OSC PARCEIRA).

Objeto: Aditamento do Termo de Fomento nº 03/2017, no que se refere à prorrogação da vigência, alteração do valor do desembolso de recurso municipal e a utilização de rendimentos de aplicações financeiras ou de saldos porventura existentes antes do término da execução da parceria.

Amparo Legal: Lei Federal nº 13.019, de 31 de Julho de 2014, e alterações, Lei de Diretrizes Orçamentárias, Lei Orçamentária Anual,