



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo

Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

DECRETO N.º 12.853, 19 DE OUTUBRO DE 2022.

PUBLICAÇÃO
Ato publicado nesta Secretaria Municipal e na Imprensa Oficial do Município
edição de <u>24 / 10 / 22</u>
Página <u>24 / 30</u>
<i>Isabelle Gutiere</i>
Secretária

DISPÕE sobre a Carta de Serviços ao Usuário, o Sistema de Medição por Indicadores dos Serviços Públicos Municipais e a criação do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Itapeva, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe confere o art. 66, VIII, da LOM, e

CONSIDERANDO a promulgação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a necessidade da proteção e defesa dos direitos dos usuário dos serviços da Administração Pública;

CONSIDERANDO o Decreto Municipal nº 12.523, de 15 de Junho de 2022, que regulamenta a estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Itapeva e dá outras providências;

CONSIDERANDO a necessidade de instituir a Carta de Serviços ao Usuário e sua operacionalização nos termos dos art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017;

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos nos termos dos art. 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017 e dá outras providências;



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo
Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

DECRETA

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este Decreto regulamenta a operacionalização da Carta de Serviços aos Usuários nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP nos termos dos artigos 18 a 21, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, órgão consultivo, vinculado a Controladoria-Geral do Município e que terá como função principal o acompanhamento e a avaliação dos serviços públicos municipais.

Art. 2º O Poder Executivo Municipal observará as seguintes diretrizes em suas relações com os usuários dos serviços públicos:

I – presunção de boa-fé;

II – compartilhamento de informações, nos termos da legislação vigente;

III - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o conhecimento e o compartilhamento de informações;

IV - utilização de linguagem cidadã, ou seja, que a comunicação com usuário de serviços públicos seja objetiva e clara e por meio da qual



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo
Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

se evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos que dificultem o entendimento;

V - previsão de articulação com o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como com os outros Poderes e instituições, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, nos termos da legislação vigente;

VI - racionalização de métodos e procedimentos de controle social, viabilizando mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;

VII - articulação intersetorial para a padronização, integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos;

VIII - inovação voltada à melhoria dos principais processos institucionais e consequente estudo e adoção de medidas de desregulamentação e revisão crítica de processos;

IX - ampliação, com a ajuda dos usuários dos serviços públicos, dos níveis de legitimidade e de confiança da Administração Pública Municipal, relativamente à sua competência de bem atender às necessidades fundamentais constitucionais e legislação vigente;

X - garantir ao usuário de serviços públicos o direito de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais;



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo

Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

XI - estabelecimento de compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas, especialmente de prestação e atendimento ao usuário de serviços públicos;

XII - permitir aos usuários de serviços públicos municipais a avaliação contínua da gestão, assim como o monitoramento interno e externo do desempenho institucional, mediante a utilização de indicadores;

XIII - divulgação transparente dos serviços públicos prestados pelos órgãos do Poder Executivo Municipal e seus compromissos de atendimento, para que sejam conhecidos amplamente pela sociedade.

Art. 3º Para os fins deste Decreto, consideram-se:

I - Usuário: Qualquer cidadão, efetivo ou potencial, em utilizar o serviço público municipal;

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

III - Serviço Público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

IV - Atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo
Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

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 usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

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

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

CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4º A Carta de Serviços ao Usuário informa sobre os serviços prestados pelo Poder Executivo Municipal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 5º. A Carta de Serviços ao Usuário deve ter informações simples e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - denominação dos serviços oferecidos;



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo
Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

- II - os serviços efetivamente oferecidos;
- III - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- IV - as principais etapas para o processamento do serviço;
- V - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- VI - a forma de prestação do serviço;
- VII - 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 usuários;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Art. 6º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deve ser feita pelo órgão e entidade responsável pela



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo

Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

prestação de cada serviço público, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao usuários, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

Parágrafo Único. A Carta de Serviços ao Usuário será divulgada e estará sempre atualizada no Portal da Ouvidoria no site da Prefeitura Municipal de Itapeva.

CAPÍTULO III

DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 8º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

Art. 9º O Poder Executivo Municipal, no âmbito de cada Secretaria, deverá adotar sistemas de medição de desempenho dos serviços prestados, visando avaliar a qualidade, a abrangência e a efetividade dos mesmos, bem como as oportunidades de melhoria e as lacunas existentes, objetivando o constante aprimoramento da qualidade e do alcance dos serviços oferecidos à população.

Parágrafo Único. Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo
Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art 10º A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos (COMUSP), previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Geral do Município (CGM), 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;



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo

Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

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

Art. 11º Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no COMUSP serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Controladoria Geral do Município, por meio da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 12º O COMUSP, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto de 14 (quatorze) membros titulares, acompanhados de seus respectivos suplentes, conforme representação e indicação a seguir discriminados:

I – 07 (sete) representantes dos usuários de serviços públicos municipais, dos seguintes eixos:

- a) assistência social;
- b) educação;
- c) empreendedorismo e inovação tecnológica;
- d) saúde
- e) segurança e defesa civil
- f) transporte e mobilidade
- g) zeladoria e urbanismo;

II – 07 (sete) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

- a) Controladoria-Geral do Município;



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo

Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

- b) Secretaria Municipal de Finanças;
- c) Secretaria Municipal de Transportes e Serviços Rurais;
- d) Secretaria Municipal de Administrações Regionais;
- e) Secretaria Municipal da Saúde;
- f) Secretaria Municipal de Obras;
- g) Secretaria Municipal de Indústria, Comércio e Desenvolvimento.

§ 1º Os representantes da Administração Municipal e respectivos suplentes serão indicados pelos titulares das Secretarias Municipais, preferencialmente, entre servidores em posição de chefia, chefes de departamentos, coordenadores e/ou técnicos da área a ser representada.

§ 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 Geral do Município, no Diário Oficial do Município, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, 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;



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo

Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

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

Art. 13º 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 artigo anterior 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.

§ 1º A partir da escolha dos titulares representantes dos usuários de serviços públicos municipais, os suplentes serão por ordem de inscrição, dentro da área de interesse escolhida no ato da inscrição.

§ 2º Não havendo preenchimento ou número suficiente para preenchimento dos representantes dos usuários de serviços públicos municipais, para titulares e/ou suplentes, a Controladoria-Geral do Município deverá indicar representantes de entidades de terceiro setor, sociedade organizada, órgãos de classe e/ou de associação de moradores, de acordo com interesse ou aceite expressamente manifestado.



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo
Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

§ 3º Os membros do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos serão nomeados por ato do chefe do executivo, para exercício de 02 (dois) anos de mandato, podendo haver uma recondução por solicitação aprovada em plenário.

Art. 14º O COMUSP terá um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário Geral, escolhidos na posse entre os conselheiros titulares, com mandato de 02 (dois) anos.

§ 1º A presença de usuários nas reuniões não autoriza a interrupção ou intervenção nos trabalhos do plenário, senão por meio de inscrição prévia por escrito e a critério da presidência, que avaliará a relevância na forma do regimento interno.

§ 2º Poderão ser convidados a participar das reuniões do COMUSP, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, do Poder Judiciário, da Ordem dos Advogados do Brasil e membros das sociedades civis organizadas legal e estatutariamente constituídas.

Art. 15º No prazo de 30 (trinta) dias após a posse dos conselheiros, o COMUSP 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.



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo
Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

Art. 16° A participação no COMUSP não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

Art. 17° O COMUSP, além das análises aos relatórios mensais, fará a prestação de contas anualmente, até a primeira quinzena do mês de dezembro, a ser encaminhada à Controladoria-Geral do Município, que elaborará seu parecer até o final do mês de fevereiro do exercício subsequente.

Art. 18° As questões omissas, lacunas ou situações não contempladas neste Decreto serão analisadas à luz das normas constitucionais e ordinárias aplicáveis, bem como caberá ao Regimento Interno definir as situações administrativas e organizacionais internas do COMUSP, desde que não contrariem ou extrapolem a legislação.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19° Caberá à Controladoria Geral do Município e à Ouvidoria Geral do Município zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos agentes públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com as disposições.

Art. 20° Cada Secretaria Municipal deverá oferecer, no prazo máximo de 90 dias (noventa dias) após a instituição do COMUSP, proposta dos indicadores de desempenho e satisfação dos usuários a serem adotados para fins de atender ao disposto no arts. 9° e 10, esclarecendo a



MUNICÍPIO DE ITAPEVA

Estado de São Paulo
Palácio Prefeito Cícero Marques

CNPJ/MF 46.634.358/0001-77

metodologia, bem como a relevância e a utilidade do indicador para medição de desempenho e como subsídio para a melhoria dos serviços públicos ao seu cargo.

Art. 21º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas as disposições ao contrário.

Palácio Prefeito Cícero Marques, 19 de outubro de 2022.

MICHELE RODRIGUES DE SOUZA
Ouvidor-Geral do Município

CIBELE FRANÇOSO DOMINGUES VALÉRIO
Controlador-Geral do Município

MÁRIO SERGIO TASSINARI
Prefeito Municipal