DECRETO MUNICIPAL Nº 558, DE 18 DE MARÇO DE 2022

REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

SILVIO MARTINS, Prefeito do Município de Pradópolis, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IX do artigo 71 da Lei Orgânica Municipal e com fundamento na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este DECRETO regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Art. 2º. Para os efeitos deste DECRETO considera-se:

I - serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ATO administrativo, contrato ou convênio;

II - solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público;

III - manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber:

a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

b) denúncia: comunicação de prática de ATO ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

c) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e

d) sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

IV - ouvidoria: instância de participação e controle social

responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

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

VI - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

TÍTULO II

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

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 3º. Fica instituída, no âmbito do Município de Pradópolis, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

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

II - presunção de boa-fé do usuário;

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

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

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

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 5º. São direitos básicos do usuário:

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

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

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto na LEI Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da LEI Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

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

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

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

Art. 6º. São deveres do usuário:

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

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

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

CAPÍTULO II

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

Seção I

Do Guia de Serviços (Carta de Serviços ao Usuário)

Art. 7º. Guia de Serviços, disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Pradópolis, corresponde à Carta de Serviços ao Usuário de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 8º. O Guia de Serviços tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. O Guia de Serviços deverá apresentar as seguintes informações:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

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

§ 2º. O Guia de Serviços deverá, ainda, detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

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

§ 3º. O Guia de Serviços utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

Art. 9º. A atualização das informações constantes do Guia de Serviços deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou, no mínimo, semestralmente.

Parágrafo único. É responsabilidade de cada Diretor de Departamento da unidade executora do serviço garantir a atualização de que trata o caput deste artigo, mediante a indicação de um responsável e suplente para centralizar a gestão do Guia de Serviços de sua unidade, incluindo o cadastro, atualização permanente das informações, homologação e publicação no sistema disponível;

Seção II

Da Solicitação de Serviços Públicos

Art. 10. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

I - portal institucional;

II – pessoalmente através de protocolo no Paço Municipal;

III - por meio do Serviço de Teleatendimento – 16-3981-9900.

Seção III

Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos

Art. 11. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços através da Ouvidoria Municipal.

Art. 12. As manifestações deverão conter:

I - identificação do usuário interessado e o endereço eletrônico (e-mail) para recebimento de comunicações, exceto nos casos de anonimato;

II - informações sobre os fatos;

III - indicação das provas de que tenha conhecimento;

IV - pedido ou resultado esperado; e

V - quando cabível, a identificação do órgão ou unidade a que se refira.

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

§ 2º. A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º. Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 4º. 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. 13. A reclamação somente deverá ser encaminhada à Ouvidoria do Município quando relativa ao não atendimento ou atendimento insatisfatório de serviços previamente solicitados.

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

Seção IV

Da Avaliação dos Serviços

Art. 14. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços sob os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações e requerimentos de usuários; e

V - medidas adotadas pela Administração Pública Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º. A avaliação será realizada uma vez ao ano, no mínimo, mediante pesquisa de satisfação, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º. Os resultados estatísticos serão disponibilizados no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Pradópolis.

§ 3º. Os dados obtidos serão utilizados como subsídio relevante para identificar lacunas e deficiências, bem como, reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos municipais.

Art. 15. A Ouvidoria do Município elaborará, anualmente, Relatório de Gestão, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

§ 1º. O Relatório de Gestão referido no caput deste artigo indicará, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - as alegações, de forma sucinta, das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela Administração Pública Municipal quanto às soluções propostas ou apresentadas.

§ 2º. O Relatório de Gestão será disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Pradópolis.

TÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Administração Pública Municipal Indireta poderá adotar o disposto neste DECRETO quanto à disponibilização de Guia de Serviços e regulamentação de procedimentos administrativos relativos à análise de manifestações e ao atendimento de usuários de seus serviços.

Art. 17. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Pradópolis, em 18 de março de 2022.

SILVIO MARTINS
Prefeito Municipal de Pradópolis

Registrado em livro próprio e publicado no Diário Oficial Eletrônico do Município, nos termos do artigo 88 da Lei Orgânica do Município.

BRUNO LOUZADA FRANCO
Assessor de Gabinete

Diário Oficial

Nº 1170– Ano 2022 | Quinta-feira, 24 de Março de 2022 | Prefeitura Municipal Pradópolis

a. 1 (um) representante do Departamento de Administração Geral;

b. 1 (um) representante do Gabinete do Prefeito;

c. 1 (um) representante do Departamento Municipal de Finanças e Orçamento;

II - 03 (três) representantes da sociedade civil;

III - 03 (três) representantes de entidades de classe.

§ 1º. Para cada membro titular haverá um membro suplente pertencente ao mesmo órgão, entidade ou categoria a ser indicado no ato da necessidade de substituído.

§ 2º. A Presidência do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos caberá ao representante eleito pelos seus pares.

§ 3º. Pela atividade exercida no Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, os seus membros, titulares ou suplentes, não receberão qualquer tipo de pagamento, remuneração, vantagens ou benefícios.

Art. 4º. O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos reunir-se-á quando convocado:

I - pelo Prefeito de Pradópolis;

II - pelo seu Presidente;

III - por 1/3 (um terço) de seus membros.

Art. 5º. O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos contará como Secretaria Executiva a ser exercida por indicação da Chefia de Gabinete, cabendo a esta as tarefas técnico-administrativas.

Parágrafo único. O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos poderá organizar grupos de trabalhos específicos, convidando, para tanto, entidades, órgãos de classe e representantes da sociedade civil, os quais trabalharão sem remuneração de qualquer espécie.

Art. 6º. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Pradópolis, em 18 de março de 2022.

SILVIO MARTINS

Prefeito Municipal de Pradópolis

Registrado em livro próprio e publicado no Diário Oficial Eletrônico do Município, nos termos do artigo 88 da Lei Orgânica do Município.

BRUNO LOUZADA FRANCO

Assessor de Gabinete

DECRETO MUNICIPAL Nº 558, DE 18 DE MARÇO DE 2022

REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL DE PRADÓPOLIS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

SILVIO MARTINS, Prefeito do Município de Pradópolis, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IX do artigo 71 da Lei Orgânica Municipal e com fundamento na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

Diário Oficial
ATOS OFICIAIS DO MUNICÍPIO DE PRADÓPOLIS/SP
www.pradopolis.sp.gov.br

Imprensa Oficial do Município de Pradópolis
Lei Municipal Nº 1.462 de 31 de Outubro de 2014

Silvio Martins
Prefeito Municipal
Saulo Emmanuel Atique Filho
Chefe de Gabinete

Local/Administração/Redação/Impressão
Rua Tiradentes,956 – Centro – Pradópolis – SP

Telefones
Recepção ..... (016)3981-9900
Fax ..... (016)3981-9900

E-mail:imprensa@pradopolis.sp.gov.br
Pesquisa Edições:
www.pradopolis.sp.gov.br

Índice Sequencial
Poder Executivo

Certificado Digital acesse
pmpradopolis.domeletronico.com.br

Diário Oficial

Nº 1170– Ano 2022 | Quinta-feira, 24 de Março de 2022 | Prefeitura Municipal Pradópolis

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este DECRETO regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Art. 2º. Para os efeitos deste DECRETO considera-se:

I - serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ATO administrativo, contrato ou convênio;

II - solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público;

III - manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber:

a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

b) denúncia: comunicação de prática de ATO ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

c) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e

d) sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

IV - ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

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

VI - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica.

TÍTULO II

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

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 3º. Fica instituída, no âmbito do Município de Pradópolis, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

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

II - presunção de boa-fé do usuário;

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

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de

Imprensa Oficial do Município de Pradópolis
Lei Municipal Nº 1.462 de 31 de Outubro de 2014

Silvio Martins
Prefeito Municipal
Saulo Emmanuel Atique Filho
Chefe de Gabinete

Local/Administração/Redação/Impressão
Rua Tiradentes,956 – Centro – Pradópolis – SP

Telefones
Recepção ..... (016)3981-9900
Fax ..... (016)3981-9900

E-mail:imprensa@pradopolis.sp.gov.br
Pesquisa Edições:
www.pradopolis.sp.gov.br

Índice Sequencial
Poder Executivo

Certificado Digital acesse
pmpradopolis.domeletronico.com.br

exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

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

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Art. 5º. São direitos básicos do usuário:

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

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

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto na LEI Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da LEI Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

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

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

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

Art. 6º. São deveres do usuário:

Diário Oficial
ATOS OFICIAIS DO MUNICÍPIO DE PRADÓPOLIS/SP
www.pradopolis.sp.gov.br

Imprensa Oficial do Município de Pradópolis
Lei Municipal Nº 1.462 de 31 de Outubro de 2014

Silvio Martins
Prefeito Municipal
Saulo Emmanuel Atique Filho
Chefe de Gabinete

Local/Administração/Redação/Impressão
Rua Tiradentes,956 – Centro – Pradópolis – SP

Telefones
Recepção ..... (016)3981-9900
Fax ..... (016)3981-9900

E-mail:imprensa@pradopolis.sp.gov.br
Pesquisa Edições:
www.pradopolis.sp.gov.br

Índice Sequencial
Poder Executivo

Certificado Digital acesse
pmpradopolis.domeletronico.com.br

Diário Oficial

Nº 1170– Ano 2022 | Quinta-feira, 24 de Março de 2022 | Prefeitura Municipal Pradópolis

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

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

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

CAPÍTULO II

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

Seção I

Do Guia de Serviços (Carta de Serviços ao Usuário)

Art. 7º. Guia de Serviços, disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Pradópolis, corresponde à Carta de Serviços ao Usuário de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 8º. O Guia de Serviços tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. O Guia de Serviços deverá apresentar as seguintes informações:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

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

§ 2º. O Guia de Serviços deverá, ainda, detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

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

§ 3º. O Guia de Serviços utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

Art. 9º. A atualização das informações constantes do Guia de Serviços deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou, no mínimo, semestralmente.

Parágrafo único. É responsabilidade de cada Diretor de Departamento da unidade executora do serviço garantir a atualização de que trata o caput deste artigo, mediante a indicação de um responsável e suplente para centralizar a gestão do Guia de Serviços de sua unidade, incluindo o cadastro,

Diário Oficial
ATOS OFICIAIS DO MUNICÍPIO DE PRADÓPOLIS/SP
www.pradopolis.sp.gov.br

Imprensa Oficial do Município de Pradópolis
Lei Municipal Nº 1.462 de 31 de Outubro de 2014

Silvio Martins
Prefeito Municipal
Saulo Emmanuel Atique Filho
Chefe de Gabinete

Local/Administração/Redação/Impressão
Rua Tiradentes,956 – Centro – Pradópolis – SP

Telefones
Recepção ..... (016)3981-9900
Fax ..... (016)3981-9900

E-mail:imprensa@pradopolis.sp.gov.br
Pesquisa Edições:
www.pradopolis.sp.gov.br

Índice Sequencial
Poder Executivo

Certificado Digital acesse
pmpradopolis.domeletronico.com.br

atualização permanente das informações, homologação e publicação no sistema disponível;

Seção II

Da Solicitação de Serviços Públicos

Art. 10. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

I - portal institucional;

II – pessoalmente através de protocolo no Paço Municipal;

III - por meio do Serviço de Teleatendimento – 16-3981-9900.

Seção III

Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos

Art. 11. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços através da Ouvidoria Municipal.

Art. 12. As manifestações deverão conter:

I - identificação do usuário interessado e o endereço eletrônico (e-mail) para recebimento de comunicações, exceto nos casos de anonimato;

II - informações sobre os fatos;

III - indicação das provas de que tenha conhecimento;

IV - pedido ou resultado esperado; e

V - quando cabível, a identificação do órgão ou unidade a que se refira.

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

§ 2º. A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 3º. Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 4º. 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. 13. A reclamação somente deverá ser encaminhada à Ouvidoria do Município quando relativa ao não atendimento ou atendimento insatisfatório de serviços previamente solicitados.

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

Seção IV

Da Avaliação dos Serviços

Art. 14. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços sob os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

Diário Oficial
ATOS OFICIAIS DO MUNICÍPIO DE PRADÓPOLIS/SP
www.pradopolis.sp.gov.br

Imprensa Oficial do Município de Pradópolis
Lei Municipal Nº 1.462 de 31 de Outubro de 2014

Silvio Martins
Prefeito Municipal
Saulo Emmanuel Atique Filho
Chefe de Gabinete

Local/Administração/Redação/Impressão
Rua Tiradentes,956 – Centro – Pradópolis – SP

Telefones
Recepção ..... (016)3981-9900
Fax ..... (016)3981-9900

E-mail:imprensa@pradopolis.sp.gov.br
Pesquisa Edições:
www.pradopolis.sp.gov.br

Índice Sequencial
Poder Executivo

Certificado Digital acesse
pmpradopolis.domeletronico.com.br

Diário Oficial

Nº 1170– Ano 2022 | Quinta-feira, 24 de Março de 2022 | Prefeitura Municipal Pradópolis

III - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações e requerimentos de usuários; e

V - medidas adotadas pela Administração Pública Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º. A avaliação será realizada uma vez ao ano, no mínimo, mediante pesquisa de satisfação, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º. Os resultados estatísticos serão disponibilizados no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Pradópolis.

§ 3º. Os dados obtidos serão utilizados como subsídio relevante para identificar lacunas e deficiências, bem como, reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos municipais.

Art. 15. A Ouvidoria do Município elaborará, anualmente, Relatório de Gestão, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

§ 1º. O Relatório de Gestão referido no caput deste artigo indicará, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - as alegações, de forma sucinta, das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela Administração Pública Municipal quanto às soluções propostas ou apresentadas.

§ 2º. O Relatório de Gestão será disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Pradópolis.

TÍTULO III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 16. Administração Pública Municipal Indireta poderá adotar o disposto neste DECRETO quanto à disponibilização de Guia de Serviços e regulamentação de procedimentos administrativos relativos à análise de manifestações e ao atendimento de usuários de seus serviços.

Art. 17. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Pradópolis, em 18 de março de 2022.

SILVIO MARTINS

Prefeito Municipal de Pradópolis

Registrado em livro próprio e publicado no Diário Oficial Eletrônico do Município, nos termos do artigo 88 da Lei Orgânica do Município.

BRUNO LOUZADA FRANCO

Assessor de Gabinete

PODER LEGISLATIVO

DECRETO LEGISLATIVO Nº 001/2022

De 24 de março de 2022.

Dispõe sobre a APROVAÇÃO da Prestação de Contas da Prefeitura Municipal de Pradópolis, relativas ao exercício de 2019.

Diário Oficial
ATOS OFICIAIS DO MUNICÍPIO DE PRADÓPOLIS/SP
www.pradopolis.sp.gov.br

Imprensa Oficial do Município de Pradópolis
Lei Municipal Nº 1.462 de 31 de Outubro de 2014

Silvio Martins
Prefeito Municipal
Saulo Emmanuel Atique Filho
Chefe de Gabinete

Local/Administração/Redação/Impressão
Rua Tiradentes,956 – Centro – Pradópolis – SP

Telefones
Recepção ..... (016)3981-9900
Fax ..... (016)3981-9900

E-mail:imprensa@pradopolis.sp.gov.br
Pesquisa Edições:
www.pradopolis.sp.gov.br

Índice Sequencial
Poder Executivo

Certificado Digital acesse
pmpradopolis.domeletronico.com.br