DECRETO Nº 6.290, DE 15 DE SETEMBRO DE 2023

"Dispõe sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário e sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, bem como institui o Conselho de Usuários, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e dá outras providências".

EDUARDO RIBEIRO BARISON, Prefeito Municipal de Mococa, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

DECRETA

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, bem como institui o Conselho de Usuários no Município de Mococa.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, 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 empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

Art. 2º 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 e 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.

Parágrafo único. Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

CAPÍTULO II
DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 3º 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 Ouvidoria Geral 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 prestadora de serviços públicos;

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

Art. 4º 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 Ouvidoria Geral do Município.

Art. 5º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I – 4 (quatro) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II – 4 (quatro) representantes dos órgãos da Administração Municipal, sendo:

a) 1 (um) da Ouvidoria Geral do Município, devendo ser servidor concursado e lotado na Ouvidoria Geral;

b) 1 (um) do Controle Interno do Município;

c) 1 (um) da Secretaria de Governo;

d) 1 (um) da Secretaria de Negócios Jurídicos, Cidadania, e Assuntos estratégicos.

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

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Ouvidoria Geral do Município, na Imprensa Oficial Eletrônica da Prefeitura Municipal de Mococa, 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 complementar federal nº 135/2010 (lei da ficha limpa);

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

Art. 6º 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 5º 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. 7º O Prefeito designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

Art. 8º A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 9º Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 10 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 III
DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Seção I
Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 11 A Carta de Serviços ao Cidadão 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.

Art. 12 A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

I – a descrição dos serviços oferecidos;

II – os requisitos e informações necessários para acessar o serviço;

III – as formas de contato para o usuário se manifestar;

IV - dia e horário de atendimento;

V – a previsão do prazo máximo de resposta;

VI – a forma de acompanhamento;

Art. 13 A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal da Prefeitura Municipal de Mococa.

§ 1º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita, por meio da Ouvidoria-Geral do Município, 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.

§ 2º A Carta de que trata o caput deste artigo 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.

Art. 14 Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, no Portal da Prefeitura Municipal de Mococa, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com as informações relativas aos seus serviços.

Seção II
Dos Canais de Atendimento, da avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários

Art. 15 Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão 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. 16 Cada solicitação deverá ser registrada no setor de protocolo e retratar 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, para os dados de contato fornecido no cadastro da solicitação no protocolo, admitindo-se a utilização de outros meios, desde que passível de comprovação.

Art. 17 O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I – identificado: quando o cidadão informa um meio de contato, podendo ser endereço, e-mail, telefone ou celular e autoriza a sua identificação;

II – sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato, mas 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. 18 As avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, de que trata o artigo 24 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão disponibilizadas no sítio da Prefeitura Municipal de Mococa, com perguntas objetivas sobre a efetividade dos serviços prestados e o nível de satisfação dos usuários.

§ 1º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na rede mundial de computadores, na página oficial da Prefeitura Municipal de Mococa, bem como no Portal da Transparência Municipal.

§ 2º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Ouvidoria Geral do Município.

CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19 As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 20 Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA, 15 DE SETEMBRO DE 2023.

EDUARDO RIBEIRO BARISON
Prefeito Municipal