



GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80

DECRETO Nº 6.957, DE 16 DE AGOSTO DE 2021

REGULAMENTA, EM ÂMBITO MUNICIPAL, A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

LEANDRO MAFFEIS MILANI, Prefeito Municipal de Birigui, do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, e

Considerando a necessidade de regulamentação da Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do município de Birigui;

Considerando o Comunicado SDG nº 21/2018 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, para os municípios, solicitando a implementação da Lei Federal nº 13.460/2017;

DECRETA:

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

ART. 1º. Fica regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Municipal, os procedimentos para garantir a participação, proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos prestado direta ou indiretamente pela Administração Pública, conforme Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º. O disposto neste decreto aplica-se aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta.

§ 2º. Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.

ART. 2º. O Município deverá assegurar ao cidadão o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017.



GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80

TÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

ART. 3º. 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;

XI - 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 e no



GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80

"caput" do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIV- proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;

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

XXI- fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

ART. 4º. 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.

TÍTULO III

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

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES INICIAIS

ART. 5º. Fica instituída, no âmbito do Município de Birigui, 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. 6º. A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos tem como objetivos:

I – promover a participação do usuário na Administração Pública, de acordo com as formas previstas na legislação pertinente;

II – assegurar a participação e o controle social dos cidadãos sobre a prestação de serviços públicos;

III – promover o planejamento estratégico em benefício da simplificação e melhoria dos serviços públicos;



GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80

IV – estimular e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos;

V – fomentar e incentivar a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre particulares e a Administração Municipal;

VI – propiciar aos agentes públicos condições para exercerem com eficiência o seu papel de representantes da Administração Municipal no trato com os cidadãos;

VII – fomentar e orientar as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos tenham como objetivo a satisfação dos usuários;

VIII – incentivar a criação de mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos e procedimentos administrativos;

IX – garantir o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, acessíveis e eficientes;

X – estimular a cultura da avaliação do atendimento, dos serviços públicos prestados, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos;

XI – promover o desenvolvimento de práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

XII - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso às informações sobre os serviços públicos de forma simples e compreensível, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIII – assegurar a adequação e a qualidade das informações divulgadas sobre a prestação dos serviços públicos que estejam inseridas no sítio eletrônico institucional.

ART. 7º. Visando à realização dos seus objetivos, na execução dos serviços públicos, serão observadas as seguintes diretrizes:

I – respeito e cortesia no atendimento aos cidadãos;

II – presunção de boa-fé dos cidadãos;

III – utilização de linguagem clara, objetiva e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

IV – simplificação dos processos e requisitos para atendimento, com foco na melhoria dos serviços públicos, vedada a imposição aos cidadãos de exigências não previstas na legislação;

V – transparência nos procedimentos de atendimento, possibilitando o acompanhamento pelo usuário requisitante e a disponibilização de informações claras e precisas sobre os serviços públicos oferecidos;



GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80

VI – efetividade no atendimento, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

VII – publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VIII – generalidade no atendimento e prestação do serviço, sem distinção entre os cidadãos;

IX – regularidade no atendimento e prestação do serviço, seguindo os padrões de qualidade determinados;

X – confidencialidade, preservando o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO II DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICO

Seção I

Da Carta de Serviços ao Usuário

ART. 8º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário apresentará as seguintes informações:

- I – nome completo e sigla;
- II – finalidades e competências legais;
- III – relação de serviços prestados;
- IV – forma de prestação do serviço;
- V – principais etapas para a prestação do serviço;
- VI – locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;
- VII – requisitos e documentos necessários para obter o serviço;
- VIII – previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- X – as prioridades de atendimento;



GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80

XI – mecanismos de comunicação com o usuário;

XII – os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;

XIII – os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

XIV – os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

§ 2º. A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou, no mínimo, anualmente.

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

Seção II

Do Pedido dos Serviços Públicos

ART. 9º. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender aos pedidos feitos pelos canais oficiais de atendimento, respeitando o princípio da impessoalidade e a formalidade, no âmbito de suas respectivas competências.

ART. 10. Cada pedido deverá gerar um número de protocolo, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º. Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado aos seus pedidos, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com objetividade e clareza.

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

ART. 11. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

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

II – sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III – anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e meio de contato.



GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80

PARÁGRAFO ÚNICO. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do pedido.

ART. 12. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento por serviço público:

- I – número total de pedidos;
- II – número de pedidos atendidos;
- III – número de pedidos em andamento;
- IV – tempo médio de atendimento.

Seção III

Da Manifestação sobre a Prestação do Serviço Público

ART. 13. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços.

ART. 14. A ocorrência será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente, com as seguintes informações do usuário para registro da ocorrência:

- I – nome completo;
- II – número de inscrição no CPF;
- III – data de nascimento;
- IV – meio de contato.

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

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

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

§ 4º. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão divulgar, em locais de fácil visualização, os canais de comunicação da Ouvidoria.



GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80

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

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

§ 7º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Seção IV

Da Avaliação Dos Serviços Públicos

ART. 15. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão proceder ao monitoramento e avaliação de cada serviço prestado, objetivando:

I – detectar necessidades da sociedade e do usuário de serviços públicos;

II – aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos;

III – simplificar processos e procedimentos administrativos;

IV – envolver a sociedade no processo de tomada de decisões e acompanhamento das políticas públicas, observando o princípio da transparência;

V – detectar e corrigir problemas, desvios, irregularidades e ineficiências;

VI – identificar problemas no acesso ao serviço;

VII – avaliar, em tempo real e de forma contínua, a satisfação com o serviço;

VIII – avaliar o cumprimento dos compromissos firmados nas Cartas de Serviços e os prazos definidos para a prestação dos serviços.

ART. 16. 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;



GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80

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 página oficial da internet da Prefeitura Municipal de Birigui, bem como no Portal da Transparência Municipal.

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

CAPÍTULO III

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

ART. 17. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria.

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

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

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

ART. 19. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados à Ouvidoria.

ART. 20. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto 12 (doze) membros titulares, acompanhados de seus respectivos suplentes, conforme representação e indicação a seguir discriminados:

I – 06 (seis) membros da Sociedade Civil;

II – 06 (seis) membros da Administração Municipal, dos seguintes órgãos públicos:



GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80

- a) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Administração;
- b) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Planejamento e Finanças;
- c) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Serviços Públicos;
- d) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação;
- e) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Meio Ambiente;
- f) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Obras;

§ 1º. Os representantes da Administração Municipal e respectivos suplentes serão indicados pelos titulares das Secretarias Municipais, entre servidores em posição de diretorias, chefes de divisão e serviços e assessores 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 Ouvidoria, com antecedência mínima de 01 (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.

§ 3º. Findo o prazo do envio das inscrições será realizada audiência pública conduzida pelo Ouvidor Público Municipal, a ser publicada no Diário Oficial do Município com antecedência mínima de 01 (um) mês, para eleição dos representantes escolhidos, com direito a voto os usuários de serviços públicos, maiores de 18 anos, presentes à audiência.

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



GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80

ART. 21. O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

ART. 22. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos terá um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário Geral, escolhidos na posse entre os conselheiros titulares, com mandato de 02 (dois) anos.

ART. 23. No prazo de 45 (quarenta e cinco) dias após a posse dos conselheiros, o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos adotará providências no sentido de elaborar seu Regimento Interno, dispondo sobre as normas gerais de sua organização e funcionamento, submetendo-o à homologação por decreto do Prefeito Municipal.

ART. 24. A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

ART. 25. 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. 26. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor Público Municipal, bem como quanto a assuntos relacionados às ações de ouvidoria e prestação de serviços públicos.

TÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

ART. 27. Caberá representação à Ouvidoria, no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste decreto.

ART. 28. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria.

ART. 29. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão informar e disponibilizar, nos locais de atendimento, cópia deste decreto para consulta dos usuários.

ART. 30. Aplicam-se as disposições contidas no Capítulo III, Seção I, da Lei complementar 115, de 22 de abril de 2020, relativas à competência e atribuições da ouvidoria, bem como ao procedimento a ser aplicado no recebimento, análise e resposta de manifestações sobre a prestação do serviço pública.

ART. 31. As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.




GABINETE DO PREFEITO

Prefeitura Municipal de Birigui

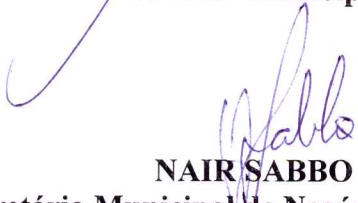
ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ 46 151 718/0001-80


ART. 32. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.
Prefeitura Municipal de Birigui, aos dezesseis de agosto de
dois mil e vinte e um.



LEANDRO MAFFEIS MILANI
Prefeito Municipal




NAIR SABBO
Secretária Municipal de Negócios Jurídicos



MILTON PAULO BOER
Secretário Municipal de Administração

Publicado na Secretaria Municipal de Governo da Prefeitura
Municipal de Birigui, na data supra, por afixação no local de costume.



VICTÓRIA ZOCANTE DOS ANJOS
Secretária Adjunta de Governo