DECRETO N° 8.917

REGULAMENTA A LEI FEDERAL N° 13.460/2017 E A LEI MUNICIPAL 5.476/2013, NO TOCANTE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, NO ÂMBITO DA OUVIDORIA MUNICIPAL, E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

DR. PAULO DE OLIVEIRA E SILVA, Prefeito do Município de Mogi Mirim, Estado de São Paulo, no uso das atribuições;

CONSIDERANDO a promulgação da Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública;

CONSIDERANDO ainda o funcionamento da Ouvidoria Municipal, criada pela Lei Municipal 5.476, de 28 de novembro de 2013;

D E C R E T A:-

CAPITULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1° Esta norma regulamenta, no âmbito do Município de Mogi Mirim, a Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017 e os procedimentos da Ouvidoria Municipal, criada pela Lei Municipal n° 5.476, de 28 de novembro de 2013.

§ 1° Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da Administração direta e as autarquias.

§ 2° Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos.

CAPITULO II
DA CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Art. 2° Os Órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1° A Carta de Serviços de Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder do Executivo Municipal, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2° Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço o oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - as etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - a forma de prestação do serviço;

VI - a forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII- aos locais e as formas de acessar o serviço.

§ 3° Além das informações referidas no § 2° deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I - os usuários que farão jus a prioridade no atendimento;

II - o tempo de espera para o atendimento;

III - o prazo para a realização dos serviços;

IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder as sugestões e reclamações;

VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

CAPITULO III
DA DIVULGAÇÃO AOS USUARIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 3° A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Usuário, deverão ser objeto de permanente atualização e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

CAPITULO IV
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PUBLICOS

Art. 4° Os Órgãos e entidades públicas abrangidas para este decreto deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos, sem prejuízo da avaliação do desempenho do servidor:

I - satisfação do usuário com o serviços o 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 pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Parágrafo único. A avaliação será realizada par pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

CAPITULO V
CONSELHO CONSULTIVO (CONSELHO DE USUÁRIOS - LEI FEDERAL Nº 13.460/17)

Art. 5º O Conselho Consultivo Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos é um órgão popular que garante a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos do Município, com caráter consultivo, respeitando os aspectos legais de sua competência.

Art. 6° São competências do Conselho Consultivo do Município de Mogi Mirim:

I – conhecer os recebimentos constantes do item I do art. 2º da Lei 5.476/2013 que criou a Ouvidoria Geral do Município;

II – acompanhar a prestação dos serviços;

III – participar na avaliação dos serviços;

IV – propor melhorias na prestação dos serviços;

V – contribuir em ações de melhoria nos atendimentos;

VI – acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Município de Mogi Mirim terá um Conselho consultivo composto por 07 (sete) membros, incluído na qualidade de membro, o Ouvidor Geral que o presidirá.

§ 1º A escolha dos representantes dos usuários será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

§ 2º As funções dos membros do Conselho não serão remuneradas, sendo consideradas, porém, serviço público relevante.

§ 3º O mandato dos membros do Conselho será de 04 (quatro) anos;

Art. 8º Os membros do Conselho só poderão ser substituídos antes do término do mandato nas seguintes hipóteses:

I – em razão de enfermidade ou óbito;

II – a pedido, diante de situação de foro íntimo que o justifique;

III – por destituição por infringência ética ou falta grave na atuação como conselheiro, conforme determina o art. 4, parágrafo único da Lei Municipal nº 5.476/2013.

Art. 9º A primeira reunião do Conselho, de caráter extraordinário, ocorrerá após Portaria Municipal de nomeação dos seus membros, e será convocada pela Ouvidoria Geral do Município.

§ 1º Os membros do Conselho tomarão posse da função na primeira reunião destinada a esse fim.

§ 2º Os conselheiros que não tomarem posse na reunião convocada para tal fim, poderão fazê-lo nas reuniões ordinárias subsequentes.

Art. 10. As atividades do Conselho serão coordenadas por uma Comissão Executiva composta por outros (dois) membros, além do Presidente que será o Ouvidor Geral: Vice-presidente e secretário-geral, escolhidos entre seus componentes em votação aberta a ser realizada na mesma reunião da posse.

Parágrafo único. O mandato da Comissão Executiva será de 04 (quatro) anos, podendo haver uma recondução.

Art. 11. O Conselho deverá aprovar o seu Regimento Interno no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a sua nomeação.

Art. 12. Ao Presidente do Conselho compete dirigir as reuniões e garantir a secretaria das mesmas dentre outras atribuições aprovadas no regimento interno.

Art. 13. O Conselho reunir-se-á periodicamente quando convocadas por seu Presidente ou pelo chefe do Poder Executivo ou por solicitação da maioria absoluta de seus membros.

Parágrafo único. As reuniões extraordinárias poderão ser convocadas pelo presidente do Conselho, pelo Chefe do Poder Executivo ou por solicitação da maioria absoluta de seus membros.

Art. 14. As reuniões do Conselho deverão ser instaladas em primeira convocação com a presença de metade mais um de seus membros e, em segunda convocação, quinze minutos após a primeira, com qualquer número.

§ 1° As reuniões ordinárias e extraordinárias serão convocadas através de publicação de Edital nos meios de comunicação oficiais do município.

§ 2° As decisões do Conselho serão tomadas por maioria simples e o voto será individual, intransferível e aberto.

§ 3° As deliberações das reuniões do Conselho somente terão efetividade com a presença registrada em ata.

§ 4° O Presidente do Conselho só exercerá o direito a voto no caso de empate.

Art. 15. Os conselheiros que faltarem a duas reuniões consecutivas ou a três alternadas, no período de um ano contado a partir da primeira falta, sem justificativa, deverão ser substituídos.

Parágrafo único. No caso de afastamento temporário ou definitivo de um dos membros titulares, assumirá o suplente correspondente do setor representado no Conselho, sendo que no caso de afastamento definitivo deverá ser indicado um novo suplente.

Art. 16. A Casa dos Conselhos Municipais, deverá fornecer ao Conselho os meios necessários para o seu funcionamento.

Art. 17. As despesas decorrentes com a presente Decreto correrão por conta da Ouvidoria Geral do Município de Mogi Mirim.

Art. 18. As despesas decorrentes com o presente Decreto correrão por conta da Ouvidoria Geral do Município de Mogi Mirim.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE

Prefeitura de Mogi Mirim, 13 de abril de 2 023.

DR. PAULO DE OLIVEIRA E SILVA
Prefeito Municipal

REGINA CÉLIA S. BIGHETI
Coordenadora de Secretaria