

**DECRETO Nº 8.485**  
**DE 17 DE JUNHO DE 2019**

***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.***

**PAULO ALEXANDRE BARBOSA**, Prefeito Municipal de Santos, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

**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.

§ 1º O disposto neste decreto aplica-se aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e às autarquias, fundações públicas, às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e, subsidiariamente, aos prestadores de serviços públicos, incluídos os delegados dos serviços públicos municipais.

§ 2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal devem dispor de mecanismos ágeis e eficientes que assegurem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

**Art. 2º** Para os efeitos deste decreto, e sem prejuízo das definições previstas no artigo 2º da Lei Federal nº 13.460/2017, considera-se:

**I** – prestador de serviço público: todo aquele que presta serviço pela Administração Pública ou por seus delegados, sob normas e controles públicos;

**II** – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito ao cidadão;

**III** – pedido: requisição formal de serviço público feita diretamente aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

**IV** – ocorrência: registro formal da Ouvidoria às manifestações do usuário do serviço público;

**V** – reclamação: demonstração formal de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;

**VI** – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**VII** – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

**VIII** – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

**IX** – solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal;

**X** – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

**XI** – certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

**XII** – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal manifesta-se com respostas conclusivas acerca da procedência ou improcedência da ocorrência, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;

**XIII** – linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

**XIV** – monitoramento: acompanhamento da tramitação da ocorrência nos órgãos da Administração Pública Municipal, realizado pela Ouvidoria, Transparência e Controle a partir do registro da ocorrência até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

**XV** – controle de qualidade: pesquisa coordenada pela Ouvidoria para apurar a execução e qualidade do serviço prestado por meio do nível de satisfação do usuário do serviço público das ocorrências registradas.

**Art. 3º** Cada órgão ou entidade da Administração Pública Municipal manterá, em seus sítios eletrônicos, quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

**Parágrafo único.** A informação que trata esse artigo deverá ser atualizada, no mínimo, anualmente.

## **TÍTULO II**

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

#### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES INICIAIS**

**Art. 4º** Fica instituída, no âmbito do Município de Santos, 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. 5º** 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;

**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 à 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. 6º** 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;

**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 PÚBLICOS**

#### **Seção I**

##### **Da Carta de Serviços ao Usuário**

**Art. 7º** 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** – endereço da sede e regionais;
- IV** – relação de serviços prestados;
- V** – público-alvo;
- VI** – forma de prestação do serviço;
- VII** – principais etapas para a prestação do serviço;
- VIII** – locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;
- IX** – requisitos e documentos necessários para obter o serviço;
- X** – previsão de tempo de espera para atendimento;
- XI** – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- XII** – as prioridades de atendimento;
- XIII** – mecanismos de comunicação com o usuário;
- XIV** – os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;
- XV** – os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- XVI** – 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.

**Art. 8º** Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, a Carta de Serviços ao Usuário.

## **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.

**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, Transparência e Controle 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 a Ouvidoria, Transparência e Controle.

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

§ 5º A Ouvidoria, Transparência e Controle 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, Transparência e Controle 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.** Visando à realização dos seus objetivos, a avaliação dos serviços públicos, será realizada por meio de pesquisa de satisfação, observando os seguintes aspectos:

**I** – satisfação do usuário com o serviço prestado;

**II** – qualidade do atendimento prestado ao usuário.

**Parágrafo único.** As pesquisas de satisfação serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluindo caixas de sugestão, centrais telefônicas de atendimento e abordagem direta por pesquisadores, desde que passível de comprovação.

**Art. 17.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão publicar integralmente o resultado da avaliação e os dados sobre o respectivo atendimento por serviço público de que trata o artigo 12 no sítio institucional, no mínimo, anualmente.

**Parágrafo único.** O resultado servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, mediante a elaboração e divulgação de plano de ações, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos, dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, na formulação de indicadores municipais e estabelecimento de metas.

### **CAPÍTULO III**

## **DO PLANEJAMENTO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

### **Seção I**

#### **Da Gestão**

**Art. 18.** São responsáveis pela gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

- I** – a Ouvidoria, Transparência e Controle;
- II** – os titulares dos órgãos e dirigentes das entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, respectivamente.

**Art. 19.** São atribuições da Ouvidoria, Transparência e Controle, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

- I** – coordenar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos e as ações de Ouvidoria, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;
- II** – promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos;
- III** – definir estratégias para melhorias do atendimento ao cidadão.

**Art. 20.** São atribuições do titular ou dirigente de cada órgão e entidade da Administração Municipal direta e indireta responsável pela prestação dos serviços públicos, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

**I** – coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, observadas as normas e diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria, Transparência e Controle;

**II** – promover a interlocução entre o órgão ou entidade e a Ouvidoria, Transparência e Controle;

**III** – coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário;

**IV** – estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;

**V** – acompanhar o atendimento disponibilizado, de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento; e

**VI** – promover inovações na prestação dos serviços públicos.

§ 1º Para o exercício das atribuições estabelecidas no “caput” deste artigo, os titulares poderão designar, mediante portaria, ao menos 01 (um) servidor e respectivo suplente, preferencialmente vinculados ao Gabinete.

§ 2º As designações de que trata o parágrafo 1º deste artigo serão divulgadas no Diário Oficial do Município, bem como comunicadas à Ouvidoria, Transparência e Controle.

§ 3º Os padrões de funcionamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento deverão ser estabelecidos e comunicados à Ouvidoria, Transparência e Controle.

## **Seção II** **Das Ações de Ouvidoria**

**Art. 21.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar, no mínimo, dois servidores ou funcionários municipais para atuarem como responsáveis por ações de ouvidoria, aos quais competirá:

**I** – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/ 2017;

**II** – receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários por meio da Ouvidoria, Transparência e Controle;

**III** – gerenciar a implantação da avaliação continuada dos serviços públicos na sua área de competência;

**IV** – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;

**V** – conduzir a elaboração, atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário na sua área de atuação, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;

**VI** – incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

**VII** – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e

**VIII** – fomentar e gerir mediações de conflitos a partir das manifestações apresentadas à sua apreciação, em conjunto com a Ouvidoria, Transparência e Controle.

**Art. 22.** O responsável por ações de ouvidoria responderá diretamente ao titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público.

**Parágrafo único.** O responsável por ações de ouvidoria será designado pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público, e o respectivo ato de designação deverá ser comunicado ao Ouvidor Público Municipal.

**Art. 23.** Compete à Ouvidoria, Transparência e Controle:

**I** – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460/2017;

**II** – monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

**III** – monitorar os órgãos e entidades da Administração Pública no cumprimento das determinações e diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017;

**IV** – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

**V** – acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;

**VI** – propor e organizar capacitações e treinamentos, com apoio dos órgãos e entidades da Administração Pública, das atividades relativas à Ouvidoria e os direitos do usuário do serviço público;

**VII** – definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

**VIII** – fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;

**IX** – receber, analisar, encaminhar às autoridades competentes e responder todos os tipos de manifestação (elogio, denúncia, reclamação, solicitação e sugestão) recebidas pelos seus canais de comunicação disponíveis aos usuários do serviço público;

**X** – monitorar o tratamento e a efetiva conclusão das ocorrências registradas, junto ao órgão ou entidade da Administração Pública Municipal, desde o recebimento da manifestação até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

**XI** – exigir respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

**XII** – realizar o controle de qualidade das ocorrências registradas para apurar a execução e qualidade do serviço prestado e o nível de satisfação do usuário do serviço público;

**XIII** – mediar conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos, designando reuniões para a utilização dos meios alternativos de solução de conflitos entre as partes, caso necessário;

**XIV** – notificar os agentes públicos competentes para adoção de providências administrativas imediatas que garantam o cumprimento dos dispositivos deste decreto e da Lei Federal nº 13.460/2017;

**XV** – manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

**XVI** – sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

**XVII** – garantir a adequação e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal da Ouvidoria e Portal da Transparência;

**XVIII** – elaborar e encaminhar, no mínimo quadrimestralmente, relatório de recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas aos órgãos e entidades da Administração Pública;

**XIX** – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas nos incisos X, XII, XIII e XVII, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria, Transparência e Controle desempenhará as atribuições a que se refere o “caput” deste artigo sem prejuízo das estabelecidas no artigo 83 da Lei Complementar nº 667/2009.

**Art. 24.** Para o desempenho de suas funções será assegurada à Ouvidoria, Transparência e Controle acesso direto ao Prefeito Municipal, Secretários Municipais e aos dirigentes das entidades da Administração Municipal indireta, bem como a informações ou documentos das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Santos, necessários ao desempenho de suas funções.

**Parágrafo único.** Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Santos deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, Transparência e Controle, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

### **Seção III**

#### **Do Procedimento a ser aplicado no Recebimento, Análise e Resposta de Manifestações sobre a Prestação do Serviço Público**

**Art. 25.** As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, em sistema informatizado próprio da Ouvidoria, Transparência e Controle.

§ 1º Não será recusado o recebimento de manifestações, quando apresentadas por meio de canais disponíveis e em conformidade com o disposto na legislação pertinente em vigor.

§ 2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão disponibilizar o fácil acesso ao sistema da Ouvidoria na página principal de seus portais a que estejam vinculados na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá promover a sua inserção no sistema a que se refere o “caput” deste artigo.

§ 4º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que receberem manifestação, no âmbito municipal, sobre matéria alheia à sua competência deverão encaminhá-la à Ouvidoria, Transparência e Controle para as providências requeridas.

**Art. 26.** O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar encaminhar e responder objetivamente as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara e concisa, de acordo com os prazos e termos definidos no Decreto nº 7.584/2016, contados do seu recebimento.

**Parágrafo único.** Após a prévia análise e, caso necessário, poderão proceder o encaminhamento às unidades subordinadas responsáveis pela adoção das providências, as quais deverão responder nos prazos e termos estabelecidos no Decreto nº 7.584/2016, contados do recebimento do pedido no setor competente.

**Art. 27.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 2º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no Decreto 7.584/2016 e encerra a ocorrência sem a produção de resposta conclusiva, que será reaberta a partir da resposta do usuário.

§ 3º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres previstos no artigo 8º da Lei Federal nº 13.460/2017, deixar de expor os fatos conforme a verdade ou agir de modo temerário.

**Art. 28.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação de serviço público, e à sua chefia imediata.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterà a informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

**Art. 29.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

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

**Art. 30.** A solicitação de providências recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da solicitação conterá a informação objetiva acerca da possibilidade de atendimento, data de execução ou previsão de execução.

**Art. 31.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

**Art. 32.** A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

**§ 1º** A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

**§ 2º** A denúncia poderá ser encerrada quando:

**I** – estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal;

**II** – não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

**§ 3º** Os órgãos e entidades da Administração Pública deverão informar à Ouvidoria a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados de qualquer nível.

**Art. 33.** Os responsáveis por ações de ouvidoria, sob coordenação da Ouvidoria, Transparência e Controle, poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações referidas no “caput” deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei 13.460/ 2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

**Art. 34.** Será assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

**Parágrafo único.** Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

#### **CAPÍTULO IV**

### **DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 35.** 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, Transparência e Controle.

**Art. 36.** 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. 37.** Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados à Ouvidoria, Transparência e Controle.

**Art. 38.** O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes

interessadas, será composto de 18 (dezoito) membros titulares, acompanhados de seus respectivos suplentes, conforme representação e indicação a seguir discriminados:

**I** – 09 (nove) representantes dos usuários de serviços públicos municipais, dos seguintes eixos:

- a)** cidadania;
- b)** comunicação e cidade;
- c)** educação e tecnologia;
- d)** gestão pública;
- e)** mobilidade urbana;
- f)** saúde e esportes;
- g)** segurança;
- h)** sustentabilidade;
- i)** zeladoria e obras.

**II** – 09 (nove) membros da Administração Municipal, dos seguintes órgãos públicos:

Tráfego;

**a)** 01 (um) representante da Companhia de Engenharia de

Controle;

**b)** 01 (um) representante da Ouvidoria, Transparência e

Desenvolvimento Social;

**c)** 01 (um) representante da Secretaria Municipal de

Educação;

**d)** 01 (um) representante da Secretaria Municipal de

Finanças;

**e)** 01 (um) representante da Secretaria Municipal de

Ambiente;

**f)** 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Meio

Saúde;

**g)** 01 (um) representante da Secretaria Municipal de

Segurança;

**h)** 01 (um) representante da Secretaria Municipal de

Serviços Públicos.

**i)** 01 (um) representante da Secretaria Municipal de

§ 1º Os representantes da Administração Municipal e respectivos suplentes serão indicados pelos titulares das Secretarias Municipais, 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 Ouvidoria, Transparência e Controle, no Diário Oficial, 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.

**Art. 39.** Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em seu desempenho, a escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 38 deste decreto poderá depender 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. 40.** O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

**Art. 41.** 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. 42.** No prazo de 30 (trinta) 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. 43.** A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

**Art. 44.** 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. 45.** 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 III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 46.** Caberá representação à Ouvidoria, Transparência e Controle no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste decreto.

**Art. 47.** As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria, Transparência e Controle.

**Art. 48.** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão informar e disponibilizar, nos locais de atendimento, cópia deste decreto para consulta dos usuários.

**Art. 49.** As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

**Art. 50.** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se e publique-se.

Palácio “José Bonifácio”, em 17 de junho de 2019.

**PAULO ALEXANDRE BARBOSA**

*Prefeito Municipal*

Registrado no livro competente.

Departamento de Registro de Atos Oficiais do Gabinete do Prefeito Municipal, em 17 de junho de 2019.

**THALITA FERNANDES VENTURA**

*Chefe do Departamento*