

DECRETO N° 099, DE 05 DE JULHO DE 2019.

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, dispondo sobre o regime de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública Municipal, no âmbito da Cidade de Sorriso, e dá outras providências.

Ari Genézio Lafin, Prefeito Municipal de Sorriso, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas e objetivando a operacionalização do Sistema de Controle Interno do Município, no âmbito do Poder Executivo.

CONSIDERANDO o artigo 175, incisos II e IV, da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, que dispõe sobre a responsabilidade do Poder Público de oferecer os serviços públicos, observados os direitos dos usuários e prestação de um serviço público adequado;

CONSIDERANDO a necessidade de conferir eficácia ao disposto no artigo 37, § 3º da Constituição Federal de 1988, que assegura aos cidadãos o direito de participar da gestão da Administração Pública;

CONSIDERANDO a Lei Municipal nº 2.200, de 27 de maio de 2013, que dispõe sobre criação da Ouvidoria do Poder Executivo;

CONSIDERANDO a necessidade de dar cumprimento ao que determina a Lei nº 13.460/2017, relativamente às normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, observando os princípios de regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

DECRETA:

Art. 1º Fica regulamentado no âmbito da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, o procedimento para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 2º Para os fins deste Decreto consideram-se:

I - **Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, o serviço público;

II - **Serviço público:** atividade administrativa de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública;

III - **Administração Pública Municipal:** órgão do Poder Executivo ou entidade integrante da Administração Pública Indireta Municipal;

IV - **Agente Público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - **Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VI - **Atendimento:** o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às manifestações dos cidadãos, inclusive às de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

VII - **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 manifestações e obter informações e serviços públicos;

VIII - **Decisão Administrativa Final:** ato administrativo por meio do qual a Administração Pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

IX - **Carta de Serviço ao Usuário:** é um documento elaborado pela Administração municipal que visa informar aos cidadãos quais os serviços prestados direto ou indiretamente por ela, como acessar e obter esses serviços e quais são os compromissos com o atendimento e os padrões de atendimento estabelecidos.

Art. 3º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, observando-se os princípios constitucionais.

Art. 4º O atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração municipal tem os seguintes objetivos:

I - A satisfação dos usuários em suas demandas;

II - O aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;

III - O comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;

IV - A identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes;

V - Acesso aos serviços públicos.

Art. 5º As boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento, constituindo-se, dentre outras, boas práticas:

- I - Estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;
- II - Atender com respeito, cortesia, humanização e integridade;
- III - Atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV - Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V - Reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI - Preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII - Exercer atividades com competência, eficiência e assertividade;
- VIII - Ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;
- IX - Resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- X - Facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;
- XI - Simplificar procedimentos;
- XII - Agir com imparcialidade e senso de justiça;
- XIII - Responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;
- XIV - Buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;
- XV - Utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XVI - Atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;
- XVII - Adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário quais são seus direitos e deveres;
- XVIII - Usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;
- XIX - Promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários;
- XX - Buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição;
- XXI - Usar trajes adequados ao ambiente do serviço público.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 6º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

- 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;
- IX - 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.

Art. 7º São direitos básicos do usuário:

- I - Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - Facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- III - Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso XIV do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e na Lei Municipal nº 2.199/2013;
- IV - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e na Lei Municipal nº 2.199/2013;
- V - Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- VI - Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização no *site* da Prefeitura de Sorriso, 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) Valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;

f) Documentos necessários e/ou cópia das Instruções Normativas emitidas pelos Órgãos competentes, para formalização de requerimentos ao Município.

Art. 8º 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.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DO QUADRO GERAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS

Art. 9º A Administração Pública municipal, deverá elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar sobre os serviços prestados direto e indiretamente por ela, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

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;

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

§ 2º Além das informações descritas no § 1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá 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 A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização semestral e de permanente divulgação mediante publicação no *site* da Prefeitura de Sorriso.

§ 4º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pela Secretaria responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante a sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 5º A Carta de Serviços ao Cidadão 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. 10. Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com *link* para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 11. Fica delegada, ao Secretário Municipal de Administração, a competência para compor comissão de trabalho, com o objetivo de apresentar proposta para:

I - Formulação e operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário na esfera do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único. A Comissão de Trabalho deve ser instituída no prazo máximo de 30 (trinta) dias a contar da publicação deste Decreto, e terá o prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias para encerramento dos trabalhos.

CAPÍTULO IV DA MANIFESTAÇÃO DOS USUÁRIOS

Art. 12. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 13. Para fins do disposto neste Decreto considera-se manifestações:

I - **Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - **Denúncia:** ato que indica a prática de indícios de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - **Elogio:** demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - **Sugestão:** apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;

V - **Solicitação:** pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração.

Art. 14. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - Análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - Decisão administrativa final; e
- V - Ciência ao usuário.

Art. 15. As manifestações serão dirigidas à Ouvidoria Geral do Município e seguirá o previsto na Instrução Normativa SCI n° 004.

CAPÍTULO V DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 16. A Ouvidoria Geral do Município será o canal de comunicação direta entre o Usuário e a Administração Municipal, recebendo solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município é composta pela Ouvidoria do Poder Executivo e Ouvidoria de Gestão do Sistema Único de Saúde – SUS.

Art. 17. A Ouvidoria Geral do Município receberá as manifestações dos usuários através de correspondência, e-mail, disque Ouvidoria, telefone, formulário existente no *site* da Prefeitura Municipal de Sorriso ou ainda, verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 1º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria Geral do Município.

§ 2º A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º A Ouvidoria Geral do Município deverá colocar à disposição dos usuários formulários simplificados e de fácil compreensão para apresentação das manifestações previstas no *caput*, facultada ao usuário sua utilização.

CAPÍTULO VI DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. 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 13.460/2017, 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;
- VI - Manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 19. A composição do conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. Fica delegado, ao Secretário Municipal de Governo, a competência para criação, organização e funcionamento do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

CAPÍTULO VII DA PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Art. 21. Sem prejuízos de outras iniciativas de avaliação, a Administração municipal deverá avaliar os serviços públicos prestados, nos 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;
- IV - Quantidade de manifestações de usuários;
- V - Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada 6 (seis) meses, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no *site* da Prefeitura de Sorriso.

§ 3º O resultado da avaliação Servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. Cabe a Ouvidoria Geral do Município pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquico, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

Art. 23. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Sorriso, Estado de Mato Grosso, em 05 de julho de 2019.

ARI GENÉZIO LAFIN
Prefeito Municipal

Registre-Se. Publique-Se. Cumpra-Se.

ESTEVAM HUNGARO CALVO FILHO
Secretário de Administração