



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

Regulamenta o procedimento para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e cria o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, conforme artigo 18 da Lei Federal nº 13.460/2017 e dá outras providências.

MIGUEL LOPES CARDOSO JÚNIOR, Prefeito Municipal de Tatuí, no uso de suas atribuições legais e,

CONSIDERANDO os princípios da publicidade e da eficiência, encartados pela Constituição Federal no *caput* de seu artigo 37;

CONSIDERANDO o disposto no artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal que versa acerca da participação do usuário na Administração;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal nº 12.527/2011, Lei Federal nº 14.129/2021 e Decreto Municipal nº 15.440/2014, que regula o acesso às informações;

CONSIDERANDO a necessidade de se oferecer à sociedade serviços públicos adequados e de qualidade, que deve ser a principal pretensão institucional do Executivo Municipal;

CONSIDERANDO que, para atingir esse objetivo, torna-se necessário informar e facilitar o acesso dos cidadãos aos múltiplos serviços prestados pelo Executivo Municipal e, ao mesmo tempo, garantir eficiência, transparência e qualidade ao atendimento;



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

CONSIDERANDO a edição da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que em seu artigo 7º, institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito da Administração Pública;

CONSIDERANDO a legislação pertinente a Transparência e Controladoria;

CONSIDERANDO que, a Ouvidoria Geral do Município, criada pela Lei nº 3.930/2007, é peça chave na elaboração do planejamento de qualquer organização, visto que a referida estrutura é capaz de canalizar insumos substanciais à análise do funcionamento de uma instituição, por intermédio das manifestações dos usuários dos serviços públicos, devendo-se toda energia de trabalho ser dispensada à verificação de métodos capazes de aperfeiçoar os serviços prestados pelo órgão;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica regulamentado o procedimento para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário, a ser veiculada no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Tatuí, com o objetivo de informar e facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos prestados, bem como conferir publicidade aos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Parágrafo único. O disposto neste Decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às Autarquias, às Fundações Públicas, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º 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, vedado 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

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 artigo 5º, inciso X, da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

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

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º 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.

CAPÍTULO III

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 4º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal, especificados no parágrafo único do art. 1º, que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

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

I - ao serviço oferecido;

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

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

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

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

I - os usuários que farão jus à 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 às sugestões e reclamações;



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

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

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

VIII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 5º A Carta de Serviços ao Usuário será atualizada pela Secretaria de Governo, através do Departamento de Comunicação, a partir dos dados fornecidos pelos órgãos e entidades do Executivo Municipal anualmente, no mês de janeiro, ou sempre que houver acréscimo, modificação ou supressão de serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Tatuí.

Parágrafo único. Incumbe aos titulares ou responsáveis dos órgãos e entidades do Executivo Municipal o encaminhamento da solicitação de acréscimo, inclusão e/ou supressão de serviços públicos da sua respectiva área de atuação.

Art. 6º A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

CAPÍTULO IV

DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS

Art. 7º A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a Administração Pública Municipal quanto para os usuários.



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

CAPÍTULO V

DA SIMPLIFICAÇÃO

Art. 8º Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar solicitação simplificada, por meio de formulário próprio, aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Municipal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto neste Decreto.

§ 1º A solicitação simplificada deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria Geral do Município.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a solicitação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º deste artigo.

Art. 9º Do formulário deverá constar:

I - a identificação do solicitante;

II - a especificação do serviço objeto da simplificação;

III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;

IV - a descrição dos atos ou fatos; e

V - facultativamente, a proposta de melhoria.

Art. 10 Ato do(a) Secretário(a) de Governo e do(a) Ouvidor(a) Geral do Município disciplinará o procedimento aplicável à solicitação simplificada.



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

CAPÍTULO VI

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 11 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.

Parágrafo único. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos é um órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir na 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 prestador de serviços públicos; e

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

Art. 12 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. 13 O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

I - representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II - representantes dos órgãos da Administração Municipal, a saber:

- a) Secretaria de Governo e Negócios Jurídicos;
- b) Secretaria de Administração e Transportes Públicos;
- c) Secretaria de Fazenda, Finanças, Planejamento e Trabalho;
- d) Secretaria de Saúde;
- e) Secretaria de Educação;
- f) Secretaria de Obras e Infraestrutura;
- g) Secretaria de Assistência e Desenvolvimento Social;
- h) Secretaria de Agricultura e Meio Ambiente;
- i) Secretaria de Esporte, Cultura, Turismo e Lazer;
- j) Secretaria de Segurança Pública e Mobilidade Urbana;
- k) Secretaria de Serviços Públicos e Zeladoria;
- l) Secretaria de Direitos Humanos, Família e Cidadania.

III - representante da SABESP;

IV - representante da ELEKTRO.

Parágrafo único. Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Chefe do Executivo.

Art. 14 Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes deverá levar em consideração os seguintes requisitos:

I - formação educacional compatível com a área a ser representada;



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

II - experiência profissional aderente à área a ser representada;

III - atuação voluntária na área a ser representada.

Art. 15 Os membros do colegiado serão nomeados pelo Chefe do Executivo, por meio de Decreto, para mandato de 2 (dois) anos.

Art. 16 A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração, portanto, garante a dispensa do trabalho sem prejuízo para o Conselheiro para participação nas reuniões.

Art. 17 O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do(a) Ouvidor(a) Geral do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO VII

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18 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;

IV - quantidade de manifestações de usuários;



PREFEITURA MUNICIPAL DE TATUÍ

GABINETE DO PREFEITO

Avenida Domingos Bassi, nº 1000 - CECAP - Tatuí/SP

Telefone: (15) 3259-8400 - CEP: 18.271-330

DECRETO MUNICIPAL Nº 23.343, DE 14 DE DEZEMBRO DE 2022.

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

CAPÍTULO VIII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

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

Art. 20 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Tatuí, 14 de dezembro de 2022.

MIGUEL LOPES CARDOSO JÚNIOR
PREFEITO MUNICIPAL

Publicado no átrio da Prefeitura Municipal de Tatuí, em 14/12/2022.

Neiva de Barros Oliveira