



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

DECRETO N. 3.954, DE 30 DE JUNHO DE 2022

Regulamenta, em âmbito municipal, a Lei Federal n. 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, institui a política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos do Município de Bertioga, cria o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos e dá outras providências.

Eng.º Caio Matheus, Prefeito do Município de Bertioga, no uso das suas atribuições que lhe são conferidas por Lei e,

CONSIDERANDO o que consta dos autos do processo administrativo n. 3031/2021;

DECRETA:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta em âmbito municipal, a aplicação da Lei Federal n. 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, institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos e cria o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - CONSEP, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria Geral do Município.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações dos diversos órgãos da Administração Municipal e Ouvidoria do Município de Bertioga, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 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.



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

Art. 2º Para os efeitos deste decreto, e sem prejuízo das definições previstas no artigo 2º da Lei Federal n. 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 competentes para a apuração;

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;



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

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, 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 Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 4º A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos da cidade de Bertioga tem como objetivo estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e 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;



Prefeitura do Município de Bertioga

Estado de São Paulo

Estância Balneária

VII - fomentar e orientar as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos para que 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 n. 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.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços e na execução dos serviços públicos é dever de 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;



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

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;

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 do caput do artigo 5º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, e na Lei Federal n. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal n. 12.527, de 2011;

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



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 6º 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 SOLICITAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 7º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 8º Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 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. 9º O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone ou 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 o meio de contato.



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

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 protocolo.

Art. 10. A solicitação que encaminhe elogio recebido será encaminhada 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 conterá a informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 11. 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. 12. 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. 13. 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. 14. 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.

CAPÍTULO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

Art. 15. 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;
- 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 06 (seis) meses, 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 respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

§ 3º 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.

CAPÍTULO V
DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS
DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 16. 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 Municipal de Usuários dos Serviços Públicos (CONSEP), previsto na Lei Federal n. 13.460/2017, órgão consultivo, 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;



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria do Município;

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

VII - enviar à Ouvidoria Geral do Município relatórios e avaliações das demandas obtidas diretamente;

VIII - auxiliar no desenvolvimento de políticas públicas voltadas para a participação popular e ao controle social, com vistas a regular a aplicação de recursos nos serviços públicos essenciais;

IX - propor medidas visando à utilização de tecnologias de informação na melhora de atendimento a manifestações relacionadas aos serviços públicos no Município;

X - interagir com outros conselhos municipais para conhecimento das pautas e reivindicações, além de propostas conjuntas de medidas e políticas públicas.

Art. 17. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante a Ouvidoria do Município.

Art. 18. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I - 04 (quatro) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II - 04 (quatro) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

a) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Serviços Urbanos;

b) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade;

c) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Administração;

d) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde.

§ 1º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no Diário Oficial do Município, com antecedência mínima de 01 (um) mês e ampla divulgação, contendo:



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

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 Complementar Federal n. 64, de 18 de maio de 1990;

V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

§ 2º Os inscritos para participar do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, além dos requisitos exigidos no parágrafo anterior, deverão atender aos requisitos exigidos para a participação em conselhos municipais estabelecidos pela Lei Complementar Municipal n. 163/21.

§ 3º As inscrições para participar do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos constituirão um cadastro que poderá ser aproveitado para a participação dos inscritos nos demais conselhos municipais onde haja previsão legal nesse sentido.

Art. 19. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o parágrafo único do art. 18 deste Decreto, dependerá 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. 20. O Chefe do Poder Executivo designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 02 (dois) anos.



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

Art. 21. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 22. 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. 23. As reuniões do CONSEP serão abertas ao público, devendo a secretariado colegiado promover a publicação acerca das reuniões ordinárias (mensais) e extraordinárias.

Parágrafo único. A presença de cidadãos nas reuniões não autoriza a interrupção ou intervenção nos trabalhos do plenário, senão por meio de inscrição prévia a critério da presidência, que avaliará a relevância na forma do Regimento Interno.

Art. 24. As atividades do Conselho serão coordenadas por uma Comissão Executiva composta por 03 (três) membros: presidente, vice-presidente e secretário-geral, escolhidos entre seus componentes em votação aberta a ser realizada na mesma reunião da posse, que será coordenada pela Ouvidoria Municipal, com a colaboração da Casa dos Conselhos Municipais.

§ 1º O mandato da Comissão Executiva será de 02 (dois) anos, podendo haver uma recondução.

§ 2º Após a publicação deste decreto, o processo eleitoral iniciar-se-á no prazo máximo de 30 (trinta) dias e, uma vez concluído, o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos será constituído no prazo máximo de 15 (quinze) dias.

§ 3º O Conselho deverá aprovar o seu Regimento Interno no prazo máximo de 30 (trinta) dias após a sua nomeação.

§ 4º Um dos membros da Comissão Executiva cuidará da elaboração do Regimento Interno, atuando como relator, e será escolhido entre seus membros.

§ 5º Ao Presidente do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos compete dirigir as reuniões e assegurar que sejam realizados os serviços de secretaria das mesmas, dentre outras atribuições aprovadas no Regimento Interno.

Art. 25. O Conselho reunir-se-á mensalmente de forma ordinária e, extraordinariamente, a qualquer tempo.

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.



Prefeitura do Município de Bertioga
Estado de São Paulo
Estância Balneária

Art. 26. As reuniões do Conselho deverão ser instaladas em primeira convocação com a presença de metade mais um de seus membros e, em segunda convocação, meia hora após a primeira, com qualquer número.

§ 1º As reuniões extraordinárias serão convocadas através de contato direto e as ordinárias ocorrerão em datas pré-agendadas pelo Conselho, no final das reuniões.

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

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

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

Art. 27. Os conselheiros que faltarem a 02 (duas) reuniões consecutivas ou a 03 (três) alternadas, no período de um 01 (ano), contado a partir da primeira falta, sem justificativa, deverão ser substituídos.

Art. 28. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão fornecer ao Conselho os meios necessários para o seu funcionamento.

Art. 29. As despesas decorrentes com o presente decreto correrão por conta de verba orçamentária suplementada, se necessário, previstas pela Lei das Diretrizes Orçamentárias vigente.

Art. 30. Esse decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Bertioga, 30 de junho de 2022. (PA n. 3031/2021)

Eng.º Caio Matheus
Prefeito do Município