Prefeitura Municipal de Santo André

DECRETO Nº 17.807, DE 28 DE OUTUBRO DE 2021 - Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, no âmbito do Município de Santo André. Paulo Serra, Prefeito do Município de Santo André, Estado de São Paulo, no uso e gozo de suas atribuições legais; considerando o disposto nos incisos XXXIII e XXXIV do art. 5º da Constituição Federal de 1988; considerando o direito do usuário, na forma da lei, à participação na administração pública, conforme disposto o inciso I, do § 3º do art. 37 da Constituição Federal e os incisos XII, XXI, do art. 58 e o art. 107 da Lei Orgânica do Município de Santo André; considerando o direito de acesso dos usuários, na forma da lei, aos registros e informações sobre atos do governo, conforme disposto o inciso II, do § 3º do art. 37 da Constituição Federal; considerando o que dispõe o art. 9º da Lei Federal nº 12.527, 18 de novembro de 2011, e o art. nº 16.646, de 14 de maio de 2015; que o atendimento à necessidade de oferecer os usuários quanto aos procedimentos básicos a serem adotados para a melhor utilização e solicitação dos serviços públicos; considerando o que consta dos autos do Processo Administrativo nº 30.339/2018, Decreta: Capítulo I - Das Disposições Gerais e Preliminares - Art. 1º Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito da Administração Municipal Direta e Indireta, adotando procedimentos e providências correlatas a serem observadas por seus órgãos. Art. 2º Para os efeitos deste decreto, e sem prejuízo das definições previstas no art. 2º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, consideram-se: I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público; II - serviço público: atividade administrativa ou prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública; III - serviços digitais: serviços cuja operação com o usuário ocorre exclusivamente em plataformas digitais acessíveis pela internet e que permitem a solicitação do serviço, o envio e a obtenção de informações e documentos e acompanhamento da execução em ambiente seguro e monitorado; IV - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios; A Advocacia Pública e a Defensoria Pública; V - agente público: aquele que, por qualquer forma e sob qualquer vínculo, exerce, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; VI - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios 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; VII - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço; VIII - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes; IX - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido; X - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos da administração pública; XI - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos administrativos, para hipótese específica e administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade; XIII - atendimento: o conjunto das atividades de recepção, acompanhamento e resposta aos usuários dos serviços públicos, inclusive as manifestações e as informações solicitadas pela população; XIV - canais de atendimento: as relacionadas à prestação do serviço público; XIV - canais de atendimento: praças e canais presenciais de atendimento, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, redes sociais, central telefônica, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e acompanhamento de sua execução pelos usuários dos serviços públicos; XV - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidos pelos Poderes, ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito aos usuários; XVI - Ouvidoria: instância de controle e participação social responsável pelo tratamento das reclamações, solicitações, denúncias e elogios relativos às políticas e aos serviços públicos prestados e sua qualificação, por qualquer forma ou regime, com vistas ao aperfeiçoamento da gestão pública. Parágrafo único. O agente público a que se refere o inciso II do caput dos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentado pelo Decreto Municipal nº 16.646, de 14 de maio de 2015. Art. 3º Com periodicidade mínima anual, os órgãos publicarão quanto gerai dos serviços públicos prestados, que especificará os responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa à quem estejão subordinados ou vinculados. Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento ao usuário serão realizados de forma adequada, observando-se a regularidade, continuidade, efetividade, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. Capítulo II - Dos Direitos e Deveres dos Usuários - Art. 5º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e prestador de serviços públicos, observar as seguintes diretrizes: I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário; II - presunção de boa-fé do usuário; III - compromisso com atendimento; IV - vedação de cobrança de quaisquer valores, inclusive de emolumentos ou custas administrativas, ressalvadas as hipóteses previstas em legislação específica; V - compromisso com a melhoria simplificação e modernização da prestação do serviço público; VI - disponibilização de 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; VI - forma de prestação do serviço; VII - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço. § 3º Além das informações descritas no § 2º deste artigo, 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 para comunicação com os usuários; IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; V - mecanismos de consulta, pelos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação. § 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do órgão ou da entidade. § 5º Regulamento específico de cada órgão disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário. Art. 6º São direitos básicos 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; IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços. Capítulo III - Das Manifestações dos Usuários de Serviços Públicos. Seção I - Disposições Gerais - Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos. Art. 10. A manifestação será dirigida à Ouvidoria da Cidade de Santo André e conterá a identificação do requerente. § 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação. § 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de serviços públicos. § 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo. § 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, deste artigo, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a mesma ser mantida em ambiente público ou sua Ouvidoria para acesso por qualquer interessado, exceto se houver oposição do usuário fundamos simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, deste artigo, facultada ao usuário sua utilização. § 6º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 16.646, de 14 de maio de 2015. Art. 11. Para fins de sistema do documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, será suficiente para a identificação do usuário, dispensada a apresentação de qualquer outro documento. § 1º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço disponibilizarão campo específico para o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, de preenchimento obrigatório para cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim. § 2º O número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei. Art. 12. Por ocasião de manifestações perante a administração pública, o usuário terá direito, dentre outros, a: I - obter informações precisas; II - acompanhar o andamentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução. Art. 14. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende: I - resposta conclusiva da manifestação no canal de atendimento adequado; II - emissão de comunicações de resposta ao usuário, nos prazos máximos estabelecidos, quando necessário; IV - decisão administrativa final; V - ciência ao usuário. Capítulo IV - Do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos -COMUSP - Art. 15. 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 - COMUSP, criado nos termos do art. 18 e 22, do Decreto Municipal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, órgão colegiado, de caráter consultivo, vinculado à Secretaria de Comunicação e Gestão Compartilhada, com as 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 dos usuários. Parágrafo único. Art. 16. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP, observará os seguintes critérios de representatividade e pluralidade, será composto de forma paritária, por 14 (quatorze) membros efetivos e seus suplentes, sendo 07 (sete) representantes dos usuários dos serviços públicos municipais e 07 (sete) representantes dos órgãos da Administração Municipais, na seguinte conformidade: a) 01 (um) representante da Secretaria de Comunicação e Gestão Compartilhada ou de seu substituto legal; b) 01 (um) representante da Secretaria de Educação; c) 01 (um) representante da Secretaria de Manutenção e Serviços Urbanos; e) 01 (um) representante da Secretaria de Cidadania e Assistência Social; f) 02 (dois) representantes da Secretaria de Inovação e Administração; g) 07 (sete) representantes dos usuários dos serviços públicos municipais. § 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares das pastas. § 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 Secretaria de Inovação e Administração, no órgão de imprensa oficial do município. Art. 17. O mandato dos membros do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP será de 02 (dois) anos por portaria a ser expedida pelo Prefeito Municipal e a recondução é única. Aos membros representantes dos usuários dos serviços públicos não será permitido mais de 02 (dois) mandatos consecutivos. Art. 18. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP terá uma Diretoria, de caráter paritário, que deverá exercer o papel de coordenação do Conselho, composto por 04 (quatro) membros e presidida pelo titular da Secretaria de Inovação e Administração. I - De atribuições da Diretoria, entre seus membros: a) 01 (um) Vice-presidente: escolhido entre os representantes dos usuários dos serviços públicos municipais; b) 01 (um) Secretário: sendo um representante do Poder Público e outro representante