



Capital Nacional das Flores

DECRETO N.º 1797 / 2023

“Regulamenta a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário e a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, disposta na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências”.

FERNANDO HENRIQUE CAPATO, Prefeito Municipal da Estância Turística de HOLAMBRA-SP, no uso de suas competências e atribuições legais, em especial aos poderes conferidos pelos termos do Artigo 54, inciso VI da Lei Orgânica do Município de Holambra.

CONSIDERANDO os termos da Lei Federal nº13.460 de 26 de junho de 2017, bem como o disposto no §5º do artigo 7º.

CONSIDERANDO os termos do Decreto nº9.094 de 17 de julho de 2017 que regulamenta dispositivos da Lei Federal nº13.460 de 26 de junho de 2017.

DECRETO:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, em observância do disposto na Lei Federal nº 13.460/17, versando sobre a atuação do responsável por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, no âmbito do Município de Holambra.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, 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 O disposto neste decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às empresas controladas pelo Município e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

Art. 2º Para os fins deste decreto, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE HOLAMBRA

AL. MAURICIO DE NASSAU, 444 – FONES (019) 3802-8000 - CEP – 13825-000 – HOLAMBRA – SP
C.N.P.J. 67.172.437/0001-83 – www.holambra.sp.gov.br

Capital Nacional das Flores

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - 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 solicitações e obter informações e serviços públicos;

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

Parágrafo único. Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 3º. 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, 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE HOLAMBRA

AL. MAURICIO DE NASSAU, 444 – FONES (019) 3802-8000 - CEP – 13825-000 – HOLAMBRA – SP
C.N.P.J. 67.172.437/0001-83 – www.holambra.sp.gov.br

Capital Nacional das Flores

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 Federal e na Lei Federal nº 12.527/11;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/11;

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

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 4º. 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

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE HOLAMBRA

AL. MAURICIO DE NASSAU, 444 – FONES (019) 3802-8000 - CEP – 13825-000 – HOLAMBRA – SP
C.N.P.J. 67.172.437/0001-83 – www.holambra.sp.gov.br

Capital Nacional das Flores

Seção I

Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 5º. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 6º. A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

I - os serviços efetivamente oferecidos;

II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;

III - as principais etapas para o processamento do serviço;

IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - a forma de prestação do serviço;

VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

VII - as prioridades de atendimento;

VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;

IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;

X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;

XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

Art. 7º. A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal da Prefeitura de Holambra.

§ 1º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita, por meio da Ouvidoria-Geral do Município, pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 2º A Carta de que trata o caput deste artigo 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. 8º. 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE HOLAMBRA

AL. MAURICIO DE NASSAU, 444 – FONES (019) 3802-8000 - CEP – 13825-000 – HOLAMBRA – SP
C.N.P.J. 67.172.437/0001-83 – www.holambra.sp.gov.br

Capital Nacional das Flores

Seção II

Dos Canais de Atendimento, da Avaliação da Efetividade e Dos Níveis de Satisfação Dos Usuários

Art. 9º. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão 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. 10º. 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, 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, podendo ser endereço, e-mail, telefone ou celular e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato, mas solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o 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 protocolo.

Art. 12. Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

I - o número total de solicitações por serviço público;

II - o número de solicitações atendidas por serviço público;

III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;

IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;

V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.



PREFEITURA MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE HOLAMBRA

AL. MAURICIO DE NASSAU, 444 – FONES (019) 3802-8000 - CEP – 13825-000 – HOLAMBRA – SP
C.N.P.J. 67.172.437/0001-83 – www.holambra.sp.gov.br

Capital Nacional das Flores

Art. 13. As avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, de que trata o artigo 24 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão disponibilizadas no sítio da Prefeitura de Holambra, com perguntas objetivas sobre a efetividade dos serviços prestados e o nível de satisfação dos usuários.

§ 1º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na rede mundial de computadores, na página oficial da Prefeitura de Holambra, bem como no Portal da Transparência Municipal.

§ 2º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Ouvidoria Geral do Município.

**CAPÍTULO IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 14. As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Prefeitura Municipal da Estância Turística de Holambra, 23 de março de 2023.

FERNANDO HENRIQUE CAPATO
Prefeito Municipal

Publicado por afixação, no quadro próprio de editais na sede da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Holambra na data supra.

GRASSI BARBOSA GOMES FREITAS DE SOUZA
Diretora Administrativa e Recursos Humanos