



FAXINAL DOS GUEDES - SC

GOVERNO MUNICIPAL

Av. Rio Grande do Sul, 458. Fone/Fax - 0xx49-3436-4300 - www.faxinal.sc.gov.br
CEP - 89694-000 - FAXINAL DOS GUEDES - SC.

DECRETO Nº 175/2020.

DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E O SISTEMA DE E-OUV MUNICÍPIOS.

GILBERTO ANGELO LAZZARI, Prefeito Municipal de Faxinal dos Guedes, Estado de Santa Catarina, no uso de suas atribuições legais que lhe confere o art. 66, inciso III da Lei Orgânica Municipal,

CONSIDERANDO a promulgação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública;

CONSIDERANDO ainda que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações ao encargo do Poder Público Municipal, cabendo a este sua regulamentação e aplicação no âmbito do Poder Público Municipal;

CONSIDERANDO por fim o interesse público, objeto maior da Administração Pública Municipal, cujo titular, que é o cidadão, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supra citada;

DECRETA:

Art. 1º - Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da Lei;

III - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

IV - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

V - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VI - articulação com o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como com os outros Poderes, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.



FAXINAL DOS GUEDES - SC

GOVERNO MUNICIPAL

Av. Rio Grande do Sul, 458. Fone/Fax - 0xx49-3436-4300 - www.faxinal.sc.gov.br
CEP - 89694-000 - FAXINAL DOS GUEDES - SC.

Parágrafo Único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

Capítulo I DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Art. 2º - Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão 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.

§ 2º Da Carta de Serviços ao Cidadão, 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;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Cidadão 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;
- 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;
- VIII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Capítulo II DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 3º - As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:



FAXINAL DOS GUEDES - SC

GOVERNO MUNICIPAL

Av. Rio Grande do Sul, 458. Fone/Fax - 0xx49-3436-4300 - www.faxinal.sc.gov.br
CEP - 89694-000 - FAXINAL DOS GUEDES - SC.

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 4º - Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias irão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso i, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 5º - O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 6º - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo Único. Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



FAXINAL DOS GUEDES - SC

GOVERNO MUNICIPAL

Av. Rio Grande do Sul, 458. Fone/Fax - 0xx49-3436-4300 - www.faxinal.sc.gov.br

CEP - 89694-000 - FAXINAL DOS GUEDES - SC.

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 7º - Cabe aos Órgãos de Controle do Poder Público Municipal (Rede de Ouvidorias, Corregedoria Geral do Município e Controladoria Geral do Município) zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

Capítulo IV

DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 8º - 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 VIII

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 9º - As despesas decorrentes com a execução do presente Decreto correrão por conta de dotação orçamentária própria.

Art. 10º - Este Decreto entra na data de sua publicação.

Art. 11º - Ficam revogadas as disposições ao contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal, em 28 de Maio de 2020.

GILBERTO ANGELO LAZZARI

Prefeito Municipal de Faxinal dos Guedes/SC