## **DECRETO Nº.188, DE 11 DE JUNHO DE 2019.**

# Dispõe sobre a instituição da Carta de Serviços ao Usuário e o Sistema e-Ouv municípios.

**ÉDER IVAN MARMITT**, Prefeito Municipal de Sul Brasil, Estado de Santa Catarina, no uso das atribuições do cargo, de conformidade com o disposto no artigo 41, inciso VII, 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 esta 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 supracitada,

**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.

**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 a 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:

**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. 4º 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.

**Capítulo III**

**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 V  
DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

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

**Art. 10** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, vinculada a publicação no Diário Oficial dos Municípios - Lei Municipal nº.1.027/2015.

**Art. 11** Ficam revogadas as disposições em contrário.

                   Gabinete do Prefeito Municipal de Sul Brasil, aos 11 de junho de 2019.

**EDER IVAN MARMITT                                                    Prefeito Municipal**

REGISTRADO E PUBLICADO NA DATA SUPRA:

**VALDECIR TOSETTO Diretor Administrativo**