



Estado de Santa Catarina

Município de Vargem Bonita

DECRETO N° 050/2019, DE 24 DE SETEMBRO DE 2019.

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

MELÂNIA APARECIDA ROMAN MENEZHINI, Prefeita de Vargem Bonita (SC), no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Orgânica do Município de Vargem Bonita:

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.

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



Estado de Santa Catarina

Município de Vargem Bonita

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, nos termos da Legislação pertinente.

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 artigo 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



Estado de Santa Catarina

Município de Vargem Bonita

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 legal.

Parágrafo único - A ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula.

Capítulo III

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 7º - Cabe aos Órgãos de Controle do Poder Público Municipal 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, à 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. 10º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Vargem Bonita, 24 de setembro de 2019.

MELÂNIA APARECIDA ROMAN MENEGHINI
Prefeita Municipal

Registrado e publicado o presente Decreto no Site Oficial dos Municípios – DOM em 27/09/2019, de acordo com a Lei Municipal nº 937/2013 de 03 de abril de 2013.