

DECRETO Nº 207/2025

(Dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo do Município de Nova Aliança SP e o Conselho de Usuários de Serviços Públicos e dá outras providências).

JURANDIR BARBOSA DE MORAIS, Prefeito do Município de Nova Aliança, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas **CONSIDERANDO** a redação da 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.

RESOLVE:

CAPÍTULO 1

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Este Decreto dispõe sobre os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Direta do Poder Executivo Municipal, institui o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º - Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

- I - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- III - Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV - Ouvidor: agente público designado para atuar como responsável pela ouvidoria municipal, receber as manifestações dos usuários e, de forma imparcial, atuar em defesa dos direitos individuais, combatendo erros, omissões e abusos;
- V - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- VI - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- VII - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- VIII - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- IX - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- X - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 3º - Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto divulgarão seus serviços na Carta de Serviços ao Usuário, que ficará disponibilizado no Portal da Prefeitura Municipal de Nova Aliança SP, com o objetivo de informar sobre os

serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 4º - A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas 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;
- V- Forma de prestação do serviço;
- VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Parágrafo único - A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, 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 de comunicação com os usuários;
- IV - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 5º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 6º - A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico oficial de cada órgão na internet.

CAPÍTULO III

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 7º - Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - Quantidade de manifestações de usuários;
- V - Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º - A avaliação da satisfação dos usuários será realizada através de pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio dos órgãos do município, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o

§ 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 8º - É criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado ao Gabinete do(a) Prefeito(a), com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 9º - São atribuições do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos:

- 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 ao usuário;
- V - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;
- VI - Manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 10 - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por três membros, devendo ser nomeados através de Portaria, sendo:

- I - Dois representantes dos usuários de serviços públicos, eleito dentre candidatos inscritos a participação;
- II - Um representante do Poder Executivo, indicado dentre os Secretários Municipais pelo Chefe do Poder Executivo.

Art. 11 - O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Art. 12 - O mandato de conselheiro será de 02 (dois) anos, permitida uma recondução.

CAPÍTULO V

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13 - As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por este Decreto prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Executivo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

Art. 14 – Na esfera da administração direta, incube a Secretaria de Administração e Finanças, adotar as providências e ações administrativas necessárias a plena execução das disposições deste Decreto.

Art. 15 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

NOVA ALIANCA, 25 de junho de 2025

JURANDIR BARBOSA DE MORAIS
Prefeito Municipal

Registrado e em seguida publicado por afixação em lugar de costume.

Vanderlei Passarini
Diretor de Finanças