



DECRETO Nº 2.971, DE 20 DE ABRIL DE 2023.

Regulamenta dispositivos da Lei Federal nº. 13.460/2017, que institui as Cartas de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos no âmbito municipal, e dá outras providências.

O PREFEITO DE CORUMBÁ, Estado de Mato Grosso do Sul, República Federativa do Brasil, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela legislação vigente,

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a proteção e direitos dos usuários de serviços públicos;

CONSIDERANDO o Decreto Federal nº 10.046 de 9 de outubro de 2019, que dispõe sobre a governança no compartilhamento de dados no âmbito da Administração Pública Municipal e institui o Cadastro Base do Cidadão e o Comitê Central de Governança de Dados;

CONSIDERANDO o interesse público e o atendimento de qualidade aos munícipes,

D E C R E T A :

Capítulo I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º O Poder Executivo Municipal, por meio da Administração Pública Municipal direta e indireta, observará as seguintes diretrizes em suas relações com os usuários dos serviços públicos:

I - Presunção de boa-fé;

II - Compartilhamento de informações, nos termos da legislação vigente;

III - Revisão e consequente simplificação 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 conhecimento e o compartilhamento de informações;

V - Utilização de linguagem cidadã, ou seja, que a comunicação com usuário de serviços públicos seja objetiva e clara e por meio da qual se evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos que dificultem o entendimento;

VI - Previsão de articulação com o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como, com os outros poderes e instituições, para a integração vigente;

VII - Racionalização de métodos e procedimentos de controle social, viabilizando mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;

VIII - Articulação com as secretarias e autarquia municipal para que seja possível promover a padronização, integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos;

IX - Inovação voltada à melhoria dos principais processos institucionais e consequente estudo e adoção de medidas de desregulamentação e revisão crítica de processos;

X - Ampliação, com a ajuda dos usuários dos serviços públicos, dos níveis de legitimidade e de confiança da Administração Pública Municipal, relativamente à sua competência de bem atender às necessidades fundamentais constitucionais e legislação vigente;

XI - Garantir ao usuário de serviços públicos o direito de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais;

XII - Estabelecimento de compromissos públicos com padrões de qualidade na realização de atividades públicas, especialmente de prestação e atendimento ao usuário de serviços públicos;

XIII - Permitir aos usuários de serviços públicos municipais a avaliação contínua da gestão, assim como o monitoramento interno e externo do desempenho institucional, mediante a utilização de indicadores;

XIV - Divulgação transparente dos serviços públicos prestados pelos órgãos da Administração Pública Municipal e seus compromissos de atendimento, para que sejam conhecidos amplamente pela sociedade.

Parágrafo Único - Usuários dos serviços públicos são pessoas físicas ou jurídicas, que se beneficiam ou utilizam, efetiva ou potencialmente, serviço ou atendimento de agente público e da administração Municipal.

Capítulo II

DAS CARTAS DE SERVIÇO AO CIDADÃO

Art. 2º Os órgãos do Poder Executivo Municipal, por meio da administração direta e indireta e que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, deverão elaborar, divulgar e manter atualizadas as Cartas de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos no âmbito de sua esfera de trabalho.

Art. 3º As Cartas de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos têm por objetivo informar aos usuários quais são os serviços prestados pelo Órgão ou pela Entidade do Poder Executivo Municipal, assim como as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, permitindo melhores condições para acompanhar e aferir o real desempenho institucional.

Parágrafo único. As Cartas de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos também têm função social e educativa, possibilitando que os usuários de serviços públicos tenham conhecimento de informações fundamentais, que possam facilitar suas decisões e acesso sobre o quê, como, quando, onde e para quê utilizar os serviços públicos disponibilizados pela Administração Pública Municipal.

Art. 4º As Cartas de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos visam beneficiar, diretamente:

I - O usuário de serviço público:

- a) Dar clareza ao cidadão sobre a atividade e os serviços prestados pelos órgãos e as formas de acesso;
- a) Para que possa identificar se estão adequados às suas necessidades e expectativas;
- b) Para que tenha condição de cumprir os seus deveres e defender os seus direitos.

II - Os Órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta:

- a) Prover corretamente o serviço e, se o caso, o direcionamento correto ao órgão responsável;
- a) Ter fluxos e requisitos padronizados à prestação dos serviços, com ganhos à simplificação, eficiência, economia de tempo e recursos públicos;
- b) A melhoria continuada da prestação dos serviços públicos, conferindo mais confiabilidade e credibilidade na identificação e implementação de políticas públicas;
- c) Aproximar-se dos usuários de serviços públicos com estímulos a construção de uma gestão mais participativa.

III - Os agentes públicos:

- a) Mais clareza na definição dos compromissos, fluxos e resultados esperados da sua atuação dentro de determinado serviço público, especialmente nos processos de atendimento ao usuário;
- a) Mais possibilidade de propor melhorias e simplificações no exercício de seu trabalho, com vistas à melhora do desempenho na prestação dos serviços públicos;
- b) Mais possibilidade de reconhecimento institucional.

Art. 5º As Cartas de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos deverão dispor as informações em linguagem cidadã, fazendo uso de texto simples e objetivo, obedecendo aos padrões de escrita da língua portuguesa e regionalismos, priorizando a linguagem que tenha como foco a mensagem a ser transmitida para o cidadão.

§1º As Cartas de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos deverão informar sobre:

I - O serviço oferecido;

II - Os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - As etapas para o processamento ou oferecimento do serviço;

IV - O prazo para a prestação do serviço;

V - A forma de prestação do serviço;

VI - A forma de comunicação com o solicitante do serviço;

VII - Os locais e às formas de acessar o serviço.

§2º Além das informações referidas no §1º, as Cartas de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos deverão dispor sobre o padrão de qualidade do atendimento no serviço público, estabelecendo:

I - Quanto aos usuários que farão jus ao atendimento e quais são as prioridades;

II - O tempo estimado de espera para o atendimento;

III - O prazo estimado para a realização do serviço;

IV - Os mecanismos de comunicação com os usuários;

V - Os procedimentos para acolher, registrar, encaminhar e responder manifestações que sejam objeto de atendimento de ouvidoria;

VI - As etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativa 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 que possam ser de interesse dos usuários em relação ao serviço descrito na Carta correlata.

Capítulo III

DA ELABORAÇÃO, DISPONIBILIZAÇÃO DOS CONTEÚDOS E AVALIAÇÃO

Art. 6º Fica sob a responsabilidade de cada Órgão da Administração Pública Municipal direta e indireta, do Poder Executivo Municipal, a responsabilidade de:

I - Levantar as informações que devem compor a redação de suas respectivas Cartas de Serviços;

II - Fomentar, monitorar, zelar e atualizar sempre que preciso as informações de suas respectivas Cartas de Serviços.

Parágrafo único. Para padronização da linguagem e disponibilização em sítio ou portal eletrônico, os órgãos da Administração Pública Municipal deverão encaminhar o conteúdo digital à Secretaria Municipal De Gestão E Planejamento, que poderá solicitar e contar com o apoio da Superintendência de Tecnologia da Informação do Município, no compartilhamento das informações ao usuário de serviços públicos.

Art. 7º As Cartas de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos, assim como a forma de acesso e as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao cidadão usuário de serviços públicos, deverão ser objeto de permanente divulgação e estar acessível ao público nos sítios ou portais institucionais e de prestação de serviços na internet que sejam mantidos pela Administração Pública Municipal direta e indireta.

Art. 8º A Administração Pública Municipal deverá utilizar as Cartas de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos como ferramentas que integrem pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços e utilizar os dados em avaliações a serem feitas, conforme previsão em Lei Federal 3.915/2019, por ser subsídio relevante para identificar lapsos, lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

Capítulo IV

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 9º Caberá à Secretaria de Governo zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos agentes públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com as disposições.

Art. 10 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Marcelo Aguilar lunes

Prefeito de Corumbá

Luiz Antônio da Silva

Secretário Municipal de Governo

IONEWS

contato@ionews.com.br

Código de autenticação: f155c0d7

Consulte a autenticidade do código acima em <https://do.corumba.ms.gov.br/Legislacao/pages/consultar>