

Atos Oficiais:

DECRETO Nº 7.476, DE 13 DE MARÇO DE 2024

Regulamenta a Carta de Serviços ao Usuário no âmbito do Poder Executivo, conforme §5º do artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2018, estabelecendo procedimentos e outras providências correlatas, conforme especifica.

LUIZ GUSTAVO PINHEIRO VOLPI, Prefeito do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por Lei,

DECRETA:

Art. 1º Este decreto regulamenta a Carta de Serviços ao Usuário, conforme §5º do artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelecendo procedimentos e outras providências correlatas a serem observados por toda a administração direta, visando garantir o direito do usuário do serviço público.

Art.2º A Carta de Serviços ao Usuário tem os seguintes objetivos:

I - Informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade municipal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público;

II - Fortalecer a confiança e a credibilidade da sociedade na administração pública quando esta perceber uma melhora contínua em sua eficiência e eficácia;

III - Garantir o direito do cidadão para receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

Art.3º A Carta de Serviços ao Usuário tem como premissas:

I - Participação e Comprometimento de todos os agentes públicos envolvidos na sua elaboração;

II - Informação e Transparência;

III - Foco nas necessidades de informação do cidadão;

IV - Indução do controle social, de modo a disponibilizar condições para que os cidadãos e a sociedade possam cobrar a implementação e a otimização contínua dos serviços disponíveis.

Art.4º É da responsabilidade do Gabinete do Prefeito coordenar a implantação da Carta de Serviços ao Usuário e a zelar pela sua atualização depois de implantada.

Art.5º Para os fins deste Decreto, consideram-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 - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

IV - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações e serviços públicos.

Art.6º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos usuários interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art.7º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações 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; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Art.8º Além das informações descritas no art. 7º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar 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;

VI – canais de atendimento;

VII – outras informações de interesse do usuário.

Art.9º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação unificada com todos os serviços prestados pelos órgãos municipais, mediante publicação em sítio eletrônico do Município na “internet”.

§1º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita por iniciativa da Secretaria responsável pela prestação de cada serviço público, no prazo máximo de 03 (três) dias úteis contados da sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§2º Cada Secretaria designará o servidor responsável pelas atualizações da Carta de Serviços ao Usuário.

§3º As atualizações serão executadas pelo Departamento de Comunicação, após a comunicação da Secretaria responsável pela prestação do serviço público.

Art.10 A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser amplamente divulgada para o público interno e externo para que conheçam os compromissos que os órgãos municipais se obrigam a cumprir durante a prestação do serviço.

Parágrafo único. Cabe a cada Secretaria divulgar a Carta de Serviços ao Usuário para seus respectivos servidores, sem prejuízo da vinculação da notícia na “intranet”.

Art.11 As despesas com a execução do presente decreto correrão por conta de verbas próprias do orçamento vigente, suplementadas, se necessário.

Prefeitura Municipal da Estância Turística de Ribeirão Pires, em 13 de março de 2024 – 310º Ano da Fundação e 70º da Instalação do Município.

LUIZ GUSTAVO PINHEIRO VOLPI
Prefeito

RANGEL FERREIRA
Secretário de Assuntos Jurídicos

VICENTE C. SOUZA
Chefe de Gabinete do Prefeito

Processo Administrativo nº 103/2024 - PM.
Publicado no Órgão da Imprensa Oficial

DECRETO Nº 7.477, DE 13 DE MARÇO DE 2024
Institui o Conselho de Usuários do Município de Ribeirão Pires.

LUIZ GUSTAVO PINHEIRO VOLPI, Prefeito do Município da Estância Turística de Ribeirão Pires, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por Lei;

Considerando o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017, em especial nos seus artigos 18, 19, 20, 21 e 22;

Considerando a necessidade de instituir o Conselho de Usuários de Serviços Públicos do Município de Ribeirão Pires atendendo aos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas;

DECRETA:

Art.1º Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Ribeirão Pires, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços públicos prestados.

Art.2º Compete ao Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Ribeirão Pires, sem prejuízo de outras atribuições:

- I** - Acompanhar a prestação dos serviços públicos;
- II** - Participar da avaliação dos serviços públicos prestados;
- III** - Propor melhorias na prestação dos serviços públicos;
- IV** - Contribuir com a 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.3º O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Ribeirão Pires, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será constituído por 06 (seis) membros titulares e respectivos suplentes, assim distribuídos.

I - 3 (três) representantes do Poder Público Municipal, de livre nomeação pelo Prefeito Municipal e;

II - 3 (três) representantes da Sociedade Civil.

§1º Para cada membro titular haverá um membro suplente pertencente ao mesmo órgão, entidade ou categoria.

§2º Os representantes da Sociedade Civil, que comporão o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Ribeirão Pires, serão escolhidos por meio de processo de chamamento público, convocado por edital de credenciamento, e terão mandato de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução, sendo:

I – 1(um) conselheiro titular e 1(um) suplente representando os usuários dos serviços de saúde;

II - 1(um) conselheiro titular e 1(um) suplente representando os usuários dos serviços de educação;

III - 1(um) conselheiro titular e 1(um) suplente representando os usuários dos serviços de assistência social.

§3º A Presidência do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Ribeirão Pires caberá ao representante da Secretaria Municipal de Administração, mediante indicação do Prefeito Municipal.

§4º Pela atividade exercida no Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Ribeirão Pires, os seus membros, titulares ou suplentes, não receberão qualquer tipo de pagamento, remuneração, vantagens ou benefícios, sendo considerado serviço relevante.

§5º As decisões do Conselho serão tomadas por maioria simples e o voto será individual, intransferível e aberto.

Art.4º O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Ribeirão Pires reunir-se-á quando convocado:

I- Pelo Prefeito do Município de Ribeirão Pires;

II - Pelo seu Presidente;

III - Por 1/3 (um terço) de seus membros.

Art.5º Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Ribeirão Pires, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

§1º O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será secretariado pela Secretaria Municipal de Chefe de Gabinete, cabendo a essa, as tarefas técnico-administrativas.

§2º O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos poderá organizar grupos de trabalhos específicos, convidando, para tanto, entidades, órgãos de classe e representantes da sociedade civil, os quais trabalharão sem remuneração de qualquer espécie.

§3º As deliberações das reuniões do Conselho somente terão efetividade com a presença registrada em ata.

Art.6º Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal da Estância Turística de Ribeirão Pires, em 13 de março de 2024 – 310º Ano da Fundação e 70º da Instalação do Município.

LUIZ GUSTAVO PINHEIRO VOLPI
Prefeito

RANGEL FERREIRA
Secretário de Assuntos Jurídicos

VICENTE C. SOUZA
Chefe de Gabinete do Prefeito

Processo Administrativo nº 2165/2021 - PM.
Publicado no Órgão da Imprensa Oficial

LEI Nº 6.980, DE 22 DE MARÇO DE 2024

Cria a Ouvidoria-Geral do Município de Ribeirão Pires, e dá outras providências.

LUIZ GUSTAVO PINHEIRO VOLPI, Prefeito do Município de Ribeirão Pires, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

Art.1º Nos termos do Inciso I, do Parágrafo 3º do Art. 37 da Constituição Federal, e, em atendimento ao que estabelece a Lei Federal nº 13.460/2017 de 26 de junho de 2017, fica regulamentada a criação da Ouvidoria-Geral do Município de Ribeirão Pires, vinculada ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

Art.2º Compete à Ouvidoria-Geral do Município:

- I** - receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;
- II** - monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Município;
- III** - cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- IV** - manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;
- V** - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
- VI** - promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;
- VII** - manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria-Geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;
- VIII** - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;
- IX** - promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de Ouvidoria;
- X** - elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação ao Chefe de Gabinete do Prefeito;
- XI** - promover a divulgação de suas atividades;
- XII** - estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;
- XIII** - estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§1º Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria-Geral do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§2º A Ouvidoria-Geral deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por 10 (dez) dias.

§3º Observado o prazo previsto no §2º, a Ouvidoria Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§4º A Ouvidoria-Geral deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§5º As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

Art.3º A Ouvidoria-Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor-Geral, que será nomeado pelo Prefeito, dentre servidores municipais efetivos portadores de diploma de nível superior, por um período de 02 (dois) anos, permitida a recondução por igual período.

§1º O Ouvidor-Geral será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor da Secretaria da mesma pasta, com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria-Geral e seu funcionamento.

§2º O Ouvidor-Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão dos deveres do cargo, devidamente comprovada mediante instauração de procedimento administrativo, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa, resguardados os direitos estatutários da Lei Nº 4.217, de 18 de dezembro de 1998.

Art.4º O Ouvidor-Geral não poderá exercer qualquer tipo de atividade político-partidária.

Art.5º O Ouvidor-Geral do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

- I** - dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria-Geral do Município;
- II** - representar a Ouvidoria-Geral perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;
- III** - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria-Geral, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;
- IV** - definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;
- V** - interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;
- VI** - facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria-Geral do Município, simplificando seus procedimentos;
- VII** - apresentar ao Chefe de Gabinete do Prefeito, relatórios das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;
- VIII** - sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;
- IX** - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X - atuar na prevenção e solução de conflitos;

XI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

Art.6º Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor-Geral:

I - autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

II - ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

III - requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

IV - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.

Art.7º O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

Art.8º A Ouvidoria-Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Finanças e Administração, e está vinculada ao Gabinete do Prefeito.

Art.9º Conforme inciso X, do art. 5º da lei 13.460/17, as instalações da Ouvidoria devem ser em local de fácil acesso a todos os cidadãos, prevendo a presença de pessoa com deficiência e/ou mobilidade reduzida e deve considerar a oferta de transporte público próximo ao local.

§1º O ambiente deve dispor de uma sala para atendimento presencial.

§2º O espaço deve conferir privacidade e segurança para o cidadão expor suas demandas e sentir-se acolhido, bem como ser confortável, limpo e simples.

Art.10 Se o pedido de acesso à informação for negado, é direito do requerente obter a informação completa da decisão de negativa de acesso ao documento, por certidão ou cópia.

§1º Não poderá ser negado acesso à informação necessária à tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

§2º A decisão negativa deve ser fundamentada e identificar as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido.

§3º O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça nem as hipóteses de segredo industrial decorrentes da exploração direta de atividade econômica pelo Estado ou por pessoa física ou entidade privada que tenha qualquer vínculo com o poder público.

Art.11 No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão observado o prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência, conforme Lei 12.527/11.

§1º O recurso interposto deve ser dirigido à autoridade hierarquicamente superior à que exarou a decisão impugnada, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias, respectivamente:

I – Chefe do executivo Municipal;

II - Ouvidoria Geral do Estado;

III - CEAI – Comissão Estadual de Acesso à Informação;

§2º O prazo referido no § 1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Art. 12 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal da Estância Turística de Ribeirão Pires, em 22 de março de 2024 - 310º Ano da Fundação e 70º da Instalação do Município.

LUIZ GUSTAVO PINHEIRO VOLPI
Prefeito

RANGEL FERREIRA
Secretário de Assuntos Jurídicos

VICENTE C. SOUZA
Chefe de Gabinete Do Prefeito

Processo Administrativo nº 314/2024-PMRP.

Publicado no Órgão da Imprensa Oficial.

