



DECRETO NUMERO 8054 DE 30 DE NOVEMBRO DE 2022.

Regulamenta a Lei Federal nº13.460, de 26 de junho de 2017, cria o conselho de usuário e dá outras providências.

FLAVIA CÔMITTE DO NASCIMENTO (FLAVIA PASCOAL), Prefeita Municipal da Estância Balnearia de Ubatuba, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei; e,

CONSIDERANDO a previsão contida no art.18, da Lei Federal nº 13.460/2017, quanto a necessidade de implementação no âmbito do Município do Conselho de Usuários;

CONSIDERANDO que o art. 1º, §1º, do citado diploma legal impõe a regra como auto executável, cabendo apenas aos Entes Federativos a sua implementação e regulamentação;

CONSIDERANDO que trata-se de importante meio de participação da sociedade no acompanhamento e na avaliação da prestação dos serviços públicos;

DECRETA:

Art. 1º Fica regulamentada a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, por intermédio do Conselho de Usuário no âmbito do Poder Executivo do Município de Ubatuba.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460 de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º O disposto neste Decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, indireta quando não houver ouvidoria no próprio órgão, subsidiariamente, a todos particulares de serviços públicos no município, independente do regime contratual de delegação, cooperação, parceria ou convênio.



CAPÍTULO I **DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

Art. 2º Aplica-se integralmente no âmbito Municipal, os preceitos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017 quanto às diretrizes para a boa prestação dos serviços públicos a serem observados por todos os agentes públicos, bem como aos direitos básicos e deveres dos usuários descritos no referido diploma legal.

CAPÍTULO II **DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 3º A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460 de 2017, órgão consultivo, com as seguintes atribuições:

- I** - acompanhar a prestação dos serviços;
- II** - participar da avaliação dos serviços prestados;
- III** - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV** - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V** - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município;
- VI** - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 4º Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante Ouvidoria Geral do Município.

Art. 5º O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observando os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será designado pelo (a) Prefeito (a) Municipal, entre representantes das associações de bairros e representantes dos órgãos administrativos.

§ 1º As associações de bairros indicarão 5(cinco) representantes de cada região para efetiva designação nos termos do caput.

§ 2º A composição do conselho de representantes dos usuários de serviços públicos municipais, indicados pelas associações de bairros, será composta por:



Dec 8054/2022

Pag. 03/04

- I - 2 (dois) região norte**
- II - 2(dois) região sul**
- III - 1(um) região centro-sul**
- IV - 1(um) região oeste**

§ 3º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal, serão compostos por:

- I - 1(um) do Gabinete do (a) Prefeito (a);**
- II - 1(um) da Secretaria Municipal de Fazenda e Planejamento;**
- III - 1(um) da Secretaria Municipal de Infraestrutura;**
- IV - 1(um) da Secretaria Municipal de Administração;**
- V - 1(um) da Secretaria Municipal de Obras e Serviços Públicos.**

§ 4º São requisitos objetivos a serem atendidos por ocasião da candidatura aos representantes oriundos das associações de bairro.

I – apresentação de certidão negativa de condenação penal que comprometa a idoneidade moral para o exercício das funções;

II – declaração assinada, de que o candidato não é agente público nem possui qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos vinculados ao Município, apenas no que tange aos representantes designados no inciso I do caput deste artigo;

III – apresentar certidão negativa de débitos eleitorais;

Art. 6º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais, advindas das associações de bairros, será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no Diário Oficial do Município, ao teor do §1º do art. 5º com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

I – informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;

II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições;

III - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

IV- comunicação sobre a necessidade de apresentar certidão negativa de débitos eleitorais;

Art. 7ª A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.



Dec 8054/2022

Pag. 04/04

Art. 8º O conselho Municipal de usuário dos serviços públicos elaborara seu regimento interno, sendo editado o competente Decreto Municipal com a sua aprovação.

CAPÍTULO III **DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 9º Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, o Poder Executivo Municipal deverá avaliar os serviços públicos dos órgãos e entidades prestadores do Municípios, no mínimo, conforme os 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 para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada anualmente por pesquisa de satisfação ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet.

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Controladoria-Geral do Município.

PAÇO ANCHIETA – Ubatuba, 30 de novembro de 2022.

FLAVIA CÔMITTE DO NASCIMENTO
(FLAVIA PASCOAL)
Prefeita Municipal

JOAQUIM GOMES VIDAL
Secretário Municipal de Governo

Publicada no mural do Paço Municipal, registrada e arquivada nos procedimentos pertinentes, junto a Divisão de Acervos da Secretaria Municipal de Administração, nesta data.
CORGM/OG/dcb