



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS

ESTADO DE SÃO PAULO
GABINETE DO PREFEITO

DECRETO Nº 1.558/22

DE 1º DE JULHO DE 2.022

MANOEL IRONIDES ROSA, Prefeito do Município de Bastos, no uso de suas atribuições legais e;

CONSIDERANDO que é prioridade estabelecida no Plano de Ação Governamental a organização eficiente e a melhoria contínua da qualidade dos serviços públicos;

CONSIDERANDO as disposições 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 públicos da administração pública;

CONSIDERANDO que a Administração Pública Municipal deve promover a revisão dos processos internos que compõe os serviços prestados ao usuário, com o objetivo de criar aplicativos e plataformas digitais de serviços para acompanhamento e monitoramento intensivo em tempo real dos serviços prestados nas Unidades Gestoras de modo a resolver os problemas tão logo ocorra;

CONSIDERANDO que com essa revisão deverá simplificar e tornar transparentes os procedimentos e processos internos com o objetivo de melhorar a agilidade e a qualidade do serviço público disponibilizado ao cidadão.

CONSIDERANDO ainda o disposto no Art. 92, da Lei Municipal nº 866/90 de 31/03/90, que instituiu a Lei Orgânica do Município de Bastos, edita o seguinte Decreto:

INSTITUI A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE BASTOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Art. 1º - Fica instituída a CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE BASTOS, que será divulgada de forma unificada, com a apresentação de todos os serviços oferecidos pelos órgãos da administração direta, autarquias, fundações públicas, empresas controladas pelo Município e demais entidades prestadoras de

[Handwritten signature]



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS

ESTADO DE SÃO PAULO
GABINETE DO PREFEITO

serviços públicos, incluídas as concessionárias e parcerias no site da Prefeitura do Município de Bastos, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

§ 1º - A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO empregará linguagem simples, concisa e objetiva, considerando o contexto sociocultural dos usuários interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo atendimento.

§ 2º - As informações da CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO serão revistas anualmente de acordo com os parâmetros reais de prestação de serviços públicos.

§ 3º - É responsabilidade de cada Unidade de Gestão, Autarquia, Fundação Pública e Empresas controladas pelo Município realizar a gestão das informações concernentes aos serviços pelos quais é responsável na CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO.

Art. 3º - A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular a participação da população no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Art. 4º - A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO deve conter de forma clara e precisa, os serviços oferecidos e as seguintes informações:

I- Os requisitos, os documentos e as informações necessárias para o acesso ao serviço;

II- As principais etapas de processamento do serviço;

III- Os modos de prestação;

IV- A previsão do prazo máximo para a apresentação de eventuais manifestações;

V- A forma da prestação do serviço;

VI- Os locais e formas para apresentação de eventuais manifestações sobre a prestação de serviço.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS

ESTADO DE SÃO PAULO
GABINETE DO PREFEITO

Art. 5º - A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, além das informações referidas no Art. 4º deste Decreto, deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, expondo, no mínimo os seguintes aspectos:

- I - As prioridades de atendimento;
- II - A previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - Os mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - Os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

Art. 6º - O presente Decreto será revisto no prazo de doze (12) meses sendo que, durante esse período, deverão ser adotadas pelas Unidades de Gestão, Autarquias, Fundações Públicas, Empresas controladas pelo Município e demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parcerias, procedimentos para identificação do prazo médio para prestação de cada um de seus serviços, além das seguintes providências:

I – Articulação de forma a constituir um conjunto harmonioso de ferramentas que melhorem a prestação dos serviços públicos municipais, com os diversos instrumentos relacionados ao atendimento, à recepção e manifestações e a prestação de serviços ao cidadão;

II – Adoção, pela Ouvidoria Municipal, das providências dos artigos 13 à 16, da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017;

III – Adoção de medidas para instruir o Conselho de Usuários de Serviços Públicos, conforme a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017;

IV – Criação de ferramentas para a avaliação padronizada e comparativa da prestação de serviço público das Unidades de Gestão, Autarquia, Fundações Públicas, Empresas controladas pelo Município e demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BASTOS

ESTADO DE SÃO PAULO
GABINETE DO PREFEITO

Parágrafo Único - A indicação da previsão do prazo máximo para prestação do serviço poderá ser publicada a partir do momento em que as Unidades de Gestão, Autarquias, Fundações Públicas, Empresas Públicas Municipais, incluídas as Concessionárias e Parceiras, conclua os procedimentos previstos no *caput* deste Artigo.

Art. 7º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE BASTOS,
Aos 1º de julho de 2022

MANOEL IRONIDES ROSA
Prefeito Municipal

Registrado em Livro competente, publicado e afixado em local público de costume, na data supra.

Jamilla Correa Sabino
Chefe de Gabinete do Prefeito