

DECRETO Nº 41, DE 4 DE NOVEMBRO DE 2022.

Regulamenta o procedimento para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 e junho de 2017.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BREJO DA MADRE DE DEUS-PE, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 68, inciso V, da Lei Orgânica municipal,

**CONSIDERANDO** os princípios da publicidade e da eficiência, encartados pela Constituição Federal no caput de seu artigo 37;

**CONSIDERANDO** o disposto no artigo 37, § 3º, inciso I, da Constituição Federal que versa acerca da participação do usuário na administração; considerando o disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações;

**CONSIDERANDO** a necessidade de se oferecer à sociedade serviços públicos adequados e de qualidade, de forma a atender à missão institucional do Executivo Municipal;

**CONSIDERANDO** que, para atingir tal desiderato, torna-se necessário informar e facilitar o acesso dos cidadãos aos múltiplos serviços prestados pelo Executivo Municipal e, ao mesmo tempo, garantir eficiência, transparência e qualidade ao atendimento; considerando a edição da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que em seu artigo 7º, institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito da Administração Pública;

**CONSIDERANDO** a necessidade de Transparência do serviço público;

**CONSIDERANDO** que a Ouvidoria-Geral do Município (OGM) é peça chave na elaboração do planejamento de qualquer organização, visto que a referida estrutura é capaz de canalizar insumos substanciais à análise do funcionamento de uma instituição, por intermédio das manifestações dos usuários dos serviços públicos, devendo-se toda energia de trabalho ser dispensada à verificação de métodos capazes de aperfeiçoarem os serviços prestados pelo órgão;

**CONSIDERANDO** a Resolução do TCE nº 159/2021;

DECRETA:

## CAPÍTULO I

### DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E DO PORTAL DO CIDADÃO

Art. 1º-Fica regulamentado o procedimento para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário, a ser veiculada no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Brejo da Madre de Deus -PE, na internet, com o objetivo de informar e facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos prestados, bem como conferir publicidade aos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário conterà, dentre outros elementos previstos na legislação vigente e em regramentos próprios, informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados ao público, em especial as relacionadas com:

I - serviços públicos oferecidos;

II - local da prestação do serviço;

III - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

IV - principais etapas para o processamento do serviço;

V - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço; e

VI - forma de prestação dos serviços e de comunicação com o solicitante.

Parágrafo único. Além das informações descritas no caput deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, observando-se o disposto no § 3º do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário será atualizada pela Secretaria Municipal de Administração, a partir dos dados fornecidos pelos órgãos e entidades do Executivo Municipal anualmente, no mês de janeiro, ou sempre que houver acréscimo, modificação ou supressão de serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Brejo da Madre de Deus -PE.

Parágrafo único. Incumbe aos titulares ou responsáveis dos órgãos e entidades do Executivo Municipal o encaminhamento da solicitação de acréscimo, inclusão e/ou supressão de serviços públicos da sua respectiva área de atuação, ao coordenador do Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 5º deste Decreto.

Art. 4º - Fica instituído o Portal do Cidadão do Governo municipal, sítio eletrônico oficial para disponibilização de informações e para o acesso a serviços públicos pelos usuários.

§ 1º - A Carta de Serviços de que trata o art. 2º deve ser redigida de forma padronizada, em linguagem clara e acessível e disponibilizada ao público no Portal do Cidadão.

§ 2º - Compete à Secretaria de Administração a gestão e a manutenção do Portal do Cidadão, definindo regras de acesso, de credenciamento, procedimentos de publicação e atualização.

§ 1º - A criação ou a alteração de requisitos, documentos, informações e procedimentos de observância obrigatória pelo usuário será precedida de atualização na Carta de Serviços.

Art. 5º Fica instituído o Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário com a incumbência de supervisionar a publicação e o monitoramento sistemático do conteúdo contido no referido instrumento disponibilizado no Portal da Prefeitura Municipal de Deus-PE.

§ 1º O Comitê Gestor será composto pelo Ouvidor-Geral, junto à OGM, que será o responsável pela coordenação dos trabalhos, e pelos seguintes representantes:

I - 2 (dois) membros da Secretaria Municipal de Administração;

II - 1 (um) membro da Secretaria Municipal da Fazenda;

III - 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Educação;

IV - 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Saúde;

V - 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Infraestrutura;

VI - 1 (um) membro da Secretaria Municipal da Cultura;

VII - 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Agricultura;

VIII - 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Ação Social;

; IX - 1 (um) membro da Secretaria de Governo;

§ 2º Os membros do Comitê Gestor serão designados por Portaria do Prefeito Municipal, com representação por titular e suplente, sendo o tempo de atuação do grupo de trabalho limitado ao período disposto no referido ato, permitida a recondução.

§ 3º A critério do Prefeito Municipal, a composição do Comitê Gestor poderá sofrer alteração.

§ 4º Na ausência, impedimento ou impossibilidade de atuação do Coordenador do Comitê, as atribuições serão desempenhadas pelo titular da Secretaria Municipal de Administração.

Art. 6º Incumbirá ao Comitê Gestor, dentre outras atribuições:

I - acolher as solicitações e/ou avaliar a necessidade de atualização e melhoria da plataforma da Carta de Serviços ao Usuário, considerando, em especial, a necessidade de inclusão, exclusão ou alterações das informações ou dos serviços públicos constantes no referido instrumento;

II - consolidar e validar, junto às unidades responsáveis pelos serviços públicos, as alterações propostas;

III - submeter o texto consolidado e validado ao Secretário Municipal da Administração e Controladoria para veiculação;

IV - zelar pela divulgação e o conhecimento da Carta, especialmente no âmbito da Administração Pública Municipal;

V - interagir junto aos dirigentes máximos dos órgãos da Administração Pública Municipal sobre questões atinentes à Carta de Serviços ao Usuário, tais como:

a) avaliação das manifestações encaminhadas pelos usuários sobre os serviços públicos;

b) pesquisa sobre a qualidade dos serviços;

c) necessidades e sugestões de melhoria dos serviços, dentre outros assuntos;

VI - acompanhar e avaliar a atuação dos(as) interlocutores(as) dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, recomendando ações necessárias para o atingimento dos objetivos previstos na Carta;

VII - prestar contas das ações executadas ao Prefeito Municipal, apresentando relatórios estatísticos quadrimestrais de acesso às informações e do uso do referido instrumento pelo cidadão usuário, destinatário dos serviços públicos;

VIII - exercer outras funções compatíveis com suas atribuições;

IX - deliberar e decidir sobre outras questões correlatas.

§ 1º O Comitê Gestor reunir-se-á, por iniciativa de seu Coordenador, ordinariamente, uma vez por trimestre, e extraordinariamente, sempre que os trabalhos o exigirem, a fim de garantir a agilidade na atualização do conteúdo disponibilizado.

§ 2º O Comitê Gestor instalar-se-á com a presença de, no mínimo, 6 (seis) membros nomeados;

§ 3º Não será objeto de discussão ou deliberação, matéria que não conste na pauta, salvo decisão do colegiado;

§ 4º As deliberações da reunião ocorrerão com o assentimento da maioria simples de seus membros presentes, sendo dispensado e substituído o representante que não comparecer, sem justificativa, a 2 (duas) reuniões ordinárias consecutivas, ou a 3 (três) intercaladas, no mesmo ano;

§ 5º Na hipótese de não se constituir o quórum mínimo na reunião para deliberação, conforme fixado no § 2º deste artigo, caberá ao Coordenador do Comitê Gestor em conjunto com os representantes presentes, *ad referendum* do Secretário Municipal Administração, a decisão sobre os temas ou matérias constantes na pauta;

§ 6º As convocações para as reuniões ordinárias deverão observar o prazo mínimo de 3 (três) dias de antecedência, e, as extraordinárias a qualquer tempo, sendo que em ambos os casos deverão serem acompanhadas das respectivas pautas.

§ 7º Os relatórios da OGM subsidiarão a análise da necessidade de alteração da forma como os serviços são divulgados pela Carta, visando a melhor compreensão de seu conteúdo bem como de outras medidas necessárias para o seu aperfeiçoamento.

§ 8º Os atos relativos à atuação e funcionamento do Comitê deverão ser consignados em procedimento próprio para fins de registro e acompanhamento.

§ 9º Para desenvolvimento das suas atividades o Comitê Gestor poderá, a qualquer tempo, solicitar informações e apoio aos órgãos e às unidades da Prefeitura Municipal de Brejo da Madre de Deus-PE, em especial àquelas responsáveis pelos conteúdos e os serviços públicos disponibilizados na Carta.

§ 10. Para melhor condução dos trabalhos poderá ser editada norma regimental própria do Comitê, visando a estabelecer regras e diretrizes de funcionamento.

Art. 7º Sem prejuízo no disposto no parágrafo único do art. 3º deste Decreto, sempre que houver modificação dos serviços contidos e divulgados na Carta, o

órgão ou a unidade responsável pela alteração, por intermédio do(a) Interlocutor(a) deverá informá-la ao Coordenador do Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário para a atualização das informações.

§ 1º A OGM, será a responsável pela avaliação e execução técnica da disposição estabelecida no caput deste artigo, bem como pela coordenação e articulação dos trabalhos de divulgação, avaliação e monitoramento da Carta de Serviços no Portal da Prefeitura Municipal de Brejo da Madre de Deus-PE, devendo adotar outras medidas necessárias para a plena operacionalização, manutenção, disponibilização e utilização por parte do usuário.

§ 2º Os(as) Interlocutores(as) referidos no caput deste artigo são servidores(as) que, lotados(as) nos órgãos do Poder Executivo Municipal, ficam responsáveis pela gestão das informações e o respectivo conteúdo relativo aos serviços públicos do órgão ao qual se encontram vinculados(as), disponibilizado no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal, tendo ainda as seguintes atribuições:

I - verificar a sistemática dos dados e das informações pertinentes a sua área de competência, divulgadas na Carta de Serviços ao Usuário, de forma que não acarrete em prejuízos ao cidadão destinatário do conteúdo acessado;

II - providenciar resposta às demandas referentes à Carta de Serviços ao Usuário, tais como estatísticas de atendimento das solicitações dos usuários e conteúdo atualizado das informações sobre os serviços públicos, encaminhadas a sua alçada, nos prazos requisitados;

III - recomendar no âmbito da sua área de atuação, provocado ou não, ao titular ou dirigente máximo do órgão a que estiver vinculado, eventuais medidas necessárias para o aperfeiçoamento do(s) serviço(s) público(s) prestado(s) pela sua unidade de trabalho; e

IV - interagir junto ao titular ou dirigente máximo do respectivo órgão quando não houver cooperação ou interlocução entre unidades de sua repartição sobre conteúdo relativo à Carta de Serviços.

§ 3º Os(as) Interlocutores(as) serão indicados(as) pelos(as) titulares dos órgãos do Poder Executivo Municipal aos quais estiverem vinculados, escolhidos, preferencialmente, dentre os(as) que possuem perfil e qualificação em processos operacionais e de gestão estratégica pertinente a área de atuação do respectivo órgão.

§ 4º A indicação do(as) Interlocutores(as) deverá recair preferencialmente sobre servidor ocupante de cargo efetivo.

Art. 8º É vedada a recusa injustificada ou o retardamento indevido no cumprimento das solicitações ou demandas relativas à Carta de Serviços ao Usuário originadas pelas solicitações do Comitê Gestor ou de manifestações da Ouvidora-Geral.

Art. 9º Os titulares ou dirigentes máximos dos órgãos e entidades que compõem a Administração Direta e Indireta Municipal responderão juntamente com os interlocutores descritos no art. 4º deste Decreto, pela inexatidão das informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário ou pelo não atendimento das disposições deste Decreto.

Art. 10º Para consecução dos fins a que se destina este Decreto, poderão ser expedidas normas complementares.

Parágrafo único. No caso de regulamentação no âmbito dos entes e órgãos da Administração Direta e Indireta, tais disposições deverão ser aprovadas previamente pelo Comitê Gestor.

Art. 11. É vedada, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município, a implantação de soluções, interfaces, aplicações ou quaisquer outras ferramentas, com o uso ou não de meios informatizados/tecnologia, que afetem, prejudiquem ou restrinjam as finalidades estabelecidas no presente Decreto e, em especial, o previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 1º Não se subordinam ao disposto no caput deste artigo, os casos autorizados e determinados por Lei e em regulamentos próprios dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal.

§ 2º As eventuais ocorrências ou necessidades deverão ser encaminhadas para avaliação do Comitê Gestor.

Art. 12. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Brejo da Madre de Deus, 04 de novembro de 2022.

ROBERTO ABRAHAM  
ABRAHAMIAN  
ASFORA:16511670449

Assinado de forma digital  
por ROBERTO ABRAHAM  
ABRAHAMIAN  
ASFORA:16511670449

Roberto Abraham Abrahamian Asfora  
Prefeito