



Diário Oficial

MUNICÍPIO DE MIRASSOL

mirassol.sp.gov.br

Publicação Oficial da Prefeitura de Mirassol, conforme Lei Municipal n. 4.095, de 21 de dezembro de 2017

Terça-feira, 27 de dezembro de 2022

Ano V | Edição nº 1129C

Página 1 de 7

SUMÁRIO

Poder Executivo	2
Atos Oficiais	2
Decretos	2

PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRASSOL

CNPJ 46,612,032/0001-49

Praça Dr. Anísio José Moreira, 22-90 - Centro

CEP 15130-000

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO

DIVISÃO DE COMUNICAÇÕES ADMINISTRATIVAS

Telefone: (17) 3243-8120

Email: dca@mirassol.sp.gov.br

Site: www.mirassol.sp.gov.br

www.imprensaoficialmunicipal.com.br/mirassol

ACERVO

As edições do Diário Oficial Eletrônico de Mirassol poderão ser consultadas através da internet, por meio do seguinte endereço eletrônico: www.mirassol.sp.gov.br

Para pesquisa por qualquer termo e utilização de filtros, acesse www.imprensaoficialmunicipal.com.br/mirassol

As consultas e pesquisas são de acesso gratuito e independente de qualquer cadastro.

EXPEDIENTE

O Diário Oficial do Município de Mirassol, veiculado exclusivamente na forma eletrônica, de forma gratuita, é coordenado pelo Departamento de Administração - Divisão de Comunicações administrativas, sendo este o meio de publicação oficial.

PODER EXECUTIVO**Atos Oficiais****Decretos****DECRETO Nº 6.116**

Regulamenta a aplicação da [Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#) - Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) no âmbito da Administração Municipal direta e indireta.

EDSON ANTONIO ERMENEGILDO, Prefeito Municipal de Mirassol, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

DECRETA:

CAPÍTULO I**DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art.1º - Este Decreto regulamenta a [Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018](#), Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do Poder Executivo Municipal, estabelecendo competências, procedimentos e providências correlatas a serem observados por seus órgãos e entidades, visando garantir a proteção de dados pessoais.

Art.2º - Para os fins deste decreto, considera-se:

I. dado pessoal: informação relacionada a pessoa natural identificada ou identificável;

II. dado pessoal sensível: dado pessoal sobre origem racial ou étnica, convicção religiosa, opinião política, filiação a sindicato ou a organização de caráter religioso, filosófico ou político, dado referente à saúde ou à vida sexual, dado genético ou biométrico, quando vinculado a uma pessoa natural;

III. dado anonimizado: dado relativo a titular que não possa ser identificado, considerando a utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis na ocasião de seu tratamento;

IV. banco de dados: conjunto estruturado de dados pessoais, estabelecido em um ou em vários locais em suporte eletrônico ou físico;

V. titular: pessoa natural a quem se referem os dados pessoais que são objeto de tratamento;

VI. controlador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, a quem competem as decisões referentes ao tratamento de dados pessoais;

VII. operador: pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que realiza o tratamento de dados pessoais em nome do controlador;

VIII. encarregado: pessoa indicada pelo controlador e operador como canal de comunicação entre o controlador, os titulares dos dados e a Autoridade Nacional de Proteção de Dados (ANPD);

IX. agentes de tratamento: o controlador e o operador;

X. tratamento: toda operação realizada com dados pessoais, como as que se referem a coleta, produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução,

transmissão, distribuição, processamento, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação ou controle da informação, modificação, comunicação, transferência, difusão ou extração;

XI. anonimização: utilização de meios técnicos razoáveis e disponíveis no momento do tratamento, por meio dos quais um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo;

XII. consentimento: manifestação livre, informada e inequívoca pela qual o titular dos dados concorda com o tratamento de seus dados pessoais para uma finalidade determinada;

XIII. plano de adequação: conjunto das regras de boas práticas e de governança de dados pessoais que estabeleçam as condições de organização, o regime de funcionamento, os procedimentos, as normas de segurança, os padrões técnicos, as obrigações específicas para os diversos agentes envolvidos no tratamento, as ações educativas, os mecanismos internos de supervisão e de mitigação de riscos, o plano de respostas a incidentes de segurança e outros aspectos relacionados ao tratamento de dados pessoais.

Art.3º - As atividades de tratamento de dados pessoais pelos órgãos e entidades municipais deverão observar a boa-fé e os seguintes princípios:

I. finalidade: realização do tratamento para propósitos legítimos, específicos, explícitos e informados ao titular, sem possibilidade de tratamento posterior de forma incompatível com essas finalidades;

II. adequação: compatibilidade do tratamento com as finalidades informadas ao titular, de acordo com o contexto do tratamento;

III. necessidade: limitação do tratamento ao mínimo necessário para a realização de suas finalidades, com abrangência dos dados pertinentes, proporcionais e não excessivos em relação às finalidades do tratamento de dados;

IV. livre acesso: garantia, aos titulares, de consulta facilitada e gratuita sobre a forma e a duração do tratamento, bem como sobre a integralidade de seus dados pessoais;

V. qualidade dos dados: garantia, aos titulares, de exatidão, clareza, relevância e atualização dos dados, de acordo com a necessidade e para o cumprimento da finalidade de seu tratamento;

VI. transparência: garantia aos titulares, de informações claras, precisas e facilmente acessíveis sobre a realização do tratamento e os respectivos agentes de tratamento, observados os segredos comercial e industrial;

VII. segurança: utilização de medidas técnicas e administrativas aptas a proteger os dados pessoais de acessos não autorizados e de situações acidentais ou ilícitas de destruição, perda, alteração, comunicação ou difusão;

VIII. prevenção: adoção de medidas para prevenir a ocorrência de dados em virtude do tratamento de dados pessoais;

IX. não discriminação: impossibilidade de realização do tratamento para fins discriminatórios ilícitos ou abusivos;

X. responsabilização e prestação de contas: demonstração, pelo agente, da adoção de medidas eficazes

e capazes de comprovar a observância e o cumprimento das normas de proteção de dados pessoais e, inclusive, da eficácia dessas medidas.

CAPÍTULO II

DAS RESPONSABILIDADES

SEÇÃO I

DAS RESPONSABILIDADES NA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL DIRETA

Art.4º - O Poder Executivo Municipal, por meio de seus departamentos, nos termos da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 deve realizar e manter continuamente atualizados:

- I. o mapeamento dos dados pessoais existentes e dos fluxos de dados pessoais em suas unidades;
- II. a análise de risco;
- III. o plano de adequação, observadas as exigências do artigo 15 deste Decreto;
- IV. o relatório de impacto à proteção de dados pessoais, quando solicitado.

Parágrafo Único - Para fins do inciso III do “caput” deste artigo, os Departamentos devem observar as diretrizes editadas pelo Coordenador do Sistema de Controle Interno do Município, após deliberação favorável da Comissão de Acesso à Informação (CAI).

Art.5º - Fica designado o Coordenador do Sistema de Controle Interno do Município como o encarregado da proteção de dados pessoais, para os fins do art. 41 da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Parágrafo Único - A identidade e as informações de contato do encarregado devem ser divulgadas publicamente, de forma clara e objetiva, no Portal da Transparência, em seção específica sobre tratamento de dados pessoais.

Art.6º - São atribuições do encarregado da proteção de dados pessoais:

- I. aceitar reclamações e comunicações dos titulares, prestar esclarecimentos e adotar providências;
- II. receber comunicações da autoridade nacional e adotar providências;
- III. orientar os funcionários e os contratados da Administração Pública Direta a respeito das práticas a serem tomadas em relação à proteção de dados pessoais;
- IV. editar diretrizes para a elaboração dos planos de adequação, conforme art. 4º, inciso III deste Decreto;
- V. determinar a órgãos da Prefeitura a realização de estudos técnicos para elaboração das diretrizes previstas no inciso IV deste artigo;
- VI. decidir sobre as sugestões formuladas pela autoridade nacional a respeito da adoção de padrões e de boas práticas para o tratamento de dados pessoais, nos termos do art. 32 da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

VII. providenciar a publicação dos relatórios de impacto à proteção de dados pessoais previstos pelo art. 32 da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

VIII. executar as demais atribuições estabelecidas em normas complementares.

§ 1º - O Coordenador do Sistema de Controle Interno do Município terá os recursos operacionais e financeiros necessários ao desempenho dessas funções e à manutenção dos seus conhecimentos, bem como acesso

motivado a todas as operações de tratamento.

§ 2º - Na qualidade de encarregado da proteção de dados, o Coordenador do Sistema de Controle Interno do Município está vinculado à obrigação de sigilo ou de confidencialidade no exercício das suas funções, em conformidade com a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e com a Lei Municipal nº 3820, de 01 de dezembro de 2015.

SEÇÃO II

DO TRATAMENTO DE DADOS PESSOAIS PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Art.7º - O tratamento de dados pessoais pelos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deve:

I. objetivar o exercício de suas competências legais ou o cumprimento das atribuições legais do serviço público, para atendimento de sua finalidade pública e a persecução do interesse público;

II. observar o dever de conferir publicidade às hipóteses de sua realização, com o fornecimento de informações claras e atualizadas sobre a previsão legal, finalidade, os procedimentos e as práticas utilizadas para a sua execução;

Art.8º - Os órgãos e as entidades da Administração Pública Municipal podem efetuar o uso compartilhado de dados pessoais com outros órgãos e entidades públicas para atender a finalidades específicas de execução de políticas públicas, no âmbito de suas atribuições legais, respeitados os princípios de proteção de dados pessoais elencados no art. 6º da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art.9º - É vedado aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal transferir a entidade privada dados pessoais constantes de bases de dados a que tenha acesso, exceto:

I. em casos de execução descentralizada de atividade pública que exija transferência, exclusivamente para esse fim específico e determinado, observando o disposto na Lei Federal nº 12.527/2011;

II. nos casos em que os dados forem acessíveis publicamente, observadas as disposições da Lei Federal nº 13.709 de 2018;

III. quando houver previsão legal ou a transferência for respaldada, por meio de cláusula específica, em contratos, convênios ou instrumentos congêneres, cuja celebração deverá ser informada pelo responsável ao Coordenador do Sistema de Controle Interno do Município para comunicação à autoridade nacional de proteção de dados;

IV. na hipótese de a transferência dos dados objetivar exclusivamente a prevenção de fraudes e irregularidades, ou proteger e resguardar a segurança e a integridade do titular dos dados, desde que vedado o tratamento para outras finalidades.

Parágrafo Único - Em quaisquer das hipóteses previstas neste artigo:

I. a transferência de dados dependerá de autorização específica conferida pelo órgão municipal à entidade privada;

II. as entidades privadas deverão assegurar que não haverá comprometimento do nível de proteção dos dados garantido pelo órgão ou entidade municipal.

CAPÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.10 - Os Departamentos deverão comprovar ao Coordenador do Sistema de Controle Interno do Município estar em conformidade com o disposto no artigo 4º deste Decreto no prazo de 180 (cento e oitenta dias) dias, a contar da sua publicação.

Art.11 - As entidades da Administração indireta deverão apresentar ao Coordenador do Sistema de Controle Interno do Município, [no prazo de 90 \(noventa\) dias, o respectivo plano de adequação às exigências da Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.](#)

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

Prefeitura Municipal de Mirassol, 19 de dezembro de 2022.

Edson Antonio Ermenegildo

Prefeito Municipal

Afixado no Quadro de Avisos desta Prefeitura Municipal,

na data supra.

Márcio Gomes Okuda

Chefe da Secretaria de Comunicação Administrativa

DECRETO Nº 6.117

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços públicos da administração pública, e dá outras providências.

EDSON ANTONIO ERMENEGILDO, Prefeito Municipal de Mirassol, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

DECRETA:

TÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art.1º - Este Decreto regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública.

§ 1º - O disposto neste Decreto aplica-se à administração pública direta e indireta.

§ 2º - A aplicação deste Decreto não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I. em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II. na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º - Aplica-se subsidiariamente o disposto neste Decreto aos serviços públicos prestados por particular.

Art.2º - Para os efeitos deste Decreto considera-se:

I. usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II. serviços públicos: atividades exercidas pela administração pública ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

III. agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV. solicitação de serviços públicos: nos casos em que o interessado solicitar a prestação de um serviço público;

V. manifestação sobre a prestação de serviços públicos: nos casos em que o interessado desejar se manifestar sobre um serviço público prestado, a saber:

a) reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

b) denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

c) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido; e

d) sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

Parágrafo Único - O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.](#)

Art.3º - Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

TÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art.4º - O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I. urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II. presunção de boa-fé do usuário;

III. atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV. adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V. igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI. cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII. definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII. adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX. autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X. manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI. eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII. observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII. aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV. utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV. vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art.5º - São direitos básicos do usuário:

I. participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II. obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III. acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do caput do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV. proteção de suas informações pessoais, nos termos da LEI Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V. atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI. obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art.6º - Os órgãos e entidades abrangidos por este Decreto terão a Carta de Serviços ao Usuário divulgada no portal institucional do Município de Mirassol;

§ 1º - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º - 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.

§ 3º - Além das informações descritas no § 2º, 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; e

V. mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no portal institucional do Município de Mirassol na internet.

Art.7º - A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou, no mínimo, semestralmente.

Parágrafo Único - É responsabilidade de cada Diretor de Departamento, Chefe de Divisão, Chefe de Seção da unidade executora do serviço garantir a atualização de que trata o caput deste artigo, mediante a indicação de um responsável pela atualização permanente das informações, homologação e publicação no sistema disponível

Art.8º - São deveres do usuário:

I. utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II. prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III. colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV. preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este Decreto.

TÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art.9º - Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art.10 - A manifestação será dirigida à Ouvidoria do Município, que atua por meio da Ouvidoria que integra a Coordenadoria do Sistema de Controle Interno, exceto quando relacionada à assistência à Saúde, prestada pelo SUS, quando deverá ser encaminhada à Ouvidoria do SUS.

Parágrafo Único - Ressalvado os casos que impliquem imposição de deveres, ônus, sanções ou restrições ao exercício de direitos e atividades, a comunicação entre os órgãos e unidades da Administração Pública Municipal e os usuários poderá ser feita por qualquer meio, inclusive comunicação verbal, direta ou telefônica, e correio eletrônico, devendo a circunstância ser registrada quando necessário.

Art.11 - As manifestações deverão conter:

I. identificação do usuário interessado e o endereço eletrônico (e-mail) para recebimento de comunicações,

exceto nos casos de anonimato;

- II. informações sobre os fatos;
- III. indicação das provas de que tenha conhecimento;
- IV. pedido ou resultado esperado; e
- V. quando cabível, a identificação do órgão ou unidade a que se refira.

§ 1º - A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º - A manifestação poderá ser apresentada, preferencialmente, em meio eletrônico, pelo portal institucional do Município de Mirassol ou presencialmente no setor responsável pelo serviço mediante preenchimento de formulário padrão que deverá ser encaminhado a Ouvidoria para inserção em sistema.

§ 4º - No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º - Os órgãos e entidades públicos abrangidos por este Decreto deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 7º - Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

Art.12 - A Ouvidoria do Município e os setores competentes pelas análises que lhe forem encaminhadas deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias contados do respectivo recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.

§ 1º - Os prazos indicados no caput deste artigo poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§ 2º - Recebida a manifestação, haverá análise prévia e, caso necessário, o encaminhamento às áreas responsáveis para providências.

§ 3º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para análise da manifestação, dentro do prazo de até 30 (trinta) dias a contar do respectivo recebimento, será solicitado ao usuário a complementação das informações, com prazo de 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º - O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 5º - A Ouvidoria do Município, quando for o caso,

podrá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento na unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de eventual norma que estabeleça prazo inferior.

§ 6º - As manifestações serão analisadas e respondidas em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Art.13 - Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante a Administração Pública municipal ou os serviços públicos delegados, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

§ 1º - Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório para cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim.

§ 2º - O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da Lei.

Art.14 - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art.15 - Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

TÍTULO IV DA OUVIDORIA

Art.16 - A ouvidoria terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II. acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III. propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV. auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V. propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI. receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art.17 - Com vistas à realização de seus objetivos, a

ouvidoria devesse:

I. receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II. elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art.18 - O cargo do titular da ouvidoria será ocupado por servidores públicos efetivos, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 03 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

§ 1º - O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à Coordenadoria do Sistema de Controle Interno.

§ 2º - A nomeação e a dispensa do titular da ouvidoria deverá ser submetida à apreciação da Coordenadoria do Sistema de Controle Interno.

Art.19 - A Ouvidoria do Município elaborará, anualmente, Relatório de Gestão, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

§ 1º - O Relatório de Gestão referido no caput deste artigo indicará, ao menos:

I. o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II. as alegações, de forma sucinta, das manifestações;

III. a análise dos pontos recorrentes; e

IV. as providências adotadas pela Administração Pública Municipal quanto às soluções propostas ou apresentadas.

§ 2º - O relatório de gestão será:

I. encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II. disponibilizado integralmente na internet.

Art.20 - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo Único - Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

TÍTULO V

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art.21 - Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo Único - Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

I. acompanhar a prestação dos serviços;

II. participar na avaliação dos serviços;

III. propor melhorias na prestação dos serviços;

IV. contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e

V. acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art.22 - A composição dos conselhos deve observar os

critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo Único - A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art.23 - A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

TÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art.24 - Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos 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; e

V. medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

TÍTULO VII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.25 - A Administração Pública Municipal Indireta poderá adotar o disposto neste Decreto quanto à disponibilização da Carta de Serviços ao Cidadão e regulamentação de procedimentos administrativos relativos à análise de manifestações e ao atendimento de usuários de seus serviços.

Art.26 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Mirassol, 20 de dezembro de 2022.

Edson Antonio Ermenegildo

Prefeito Municipal

Afixado no Quadro de Avisos desta Prefeitura Municipal,

na data supra.

Márcio Gomes Okuda

Chefe da Secretaria de Comunicação Administrativa

.....