JORNAL OFICIAL

Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

O Município de AGUAÍ dá garantia da autenticidade dos documentos vinculados a este site.

Diário Oficial Assinado conformidade com a MP garantindo autenticidade, integridade. Eletronicamente em nº 2.200-2, de 2001, validade jurídica e integridade.

Prefeitura Municipal de Aguaí

Avenida Olinda Silveira Cruz Braga, 215 - CEP.: 13.863-230 - Aguaí-SP
Fone: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79

CLEBER AUGUSTO DE MELO MARTINS:28327963899

Assinado de forma digital por CLEBER AUGUSTO DE MELO MARTINS:28327963899
Dados: 2022.11.21 19:13:48 -03'00'

CLÉBER AUGUSTO DE MELO MARTINS
Chefe de Gabinete

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL

Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

Prefeitura Municipal de Aguaí

PAÇO MUNICIPAL PRESIDENTE GETÚLIO VARGAS
Av Olinda Silveira Cruz Braga, 215 – C. POSTAL 31 - CEP.: 13.860-000 - AGUAÍ – SP
FONE: (19) 3653-7100 – CNPJ: 46.425.229/0001-79
Secretaria de Desenvolvimento Social e Família

COMUNICADO

Considerando Resolução Editalica nº004, de 15 julho de 2022, referente Processo de Escolha de Suplentes ao Conselho Tutelar de Aguai, venho através do presente apresentar a GABARITO DA PROVA realizada em 20/11/2022 ás 09:00 no Celtra, conforme cronograma anexo ao referido edital.

_____

Claudia Silva
Secretária de Desenvolvimento Social e Família

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL

Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

Maduca Lopes
semeando esperança

SELEÇÃO PARA O PROCESSO SUPLEMENTAR DE ESCOLHA DE MEMBROS PARA O CONSELHO TUTELAR DE DO MUNICÍPIO DE AGUAÍ/SP – QUADRIÊNIO JANEIRO/2020 – 09/JANEIRO/2024

GABARITO

01	D
02	C
03	A
04	C
05	B
06	D
07	A
08	B
09	C
10	A
11	A
12	A
13	D
14	D
15	D
16	A
17	A
18	C
19	B
20	A
21	A
22	C
23	D
24	D
25	A
26	A
27	C
28	D
29	C
30	C

Empresa Responsável: Maduca Lopes Consultoria

CNPJ: 23.370.657/0001-46

35 9997-0141 maduca consultoria@hotmail.com /maduca lop

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

DECRETO Nº 4.851, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2022

"REGULAMENTA A OUVIDORIA DO SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE (SUS), NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE AGUAÍ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."

JOSÉ ALEXANDRE PEREIRA DE ARAÚJO, Prefeito do Município de Aguaí, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei e; **Considerando** a Lei Federal nº 8.080, 19 de setembro de 1990; **Considerando** a Resolução da Secretaria de Estado da Saúde (SS – 43, de 14-4-2022, que Aprova o Regulamento da Ouvidoria Geral do Sistema Único de Saúde – SUS, no âmbito da Secretaria de Estado da Saúde de São Paulo e dá providências correlatas": e **Considerando** o Decreto Federal nº 7.508, de 28 de junho de 2011, que dispõe sobre a organização do Sistema Único de saúde e estabelece a apuração permanente das necessidades e interesses do usuário, bem como a avaliação das ações e serviços de saúde; **Considerando** a Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública; **Considerando**, ainda**,** as Leis Municipais nºs 2614/2016, 2878/2018, assim como o Decreto Municipal nº 4.809/2022; e **Considerando** legislação correlata;

DECRETA

CAPÍTULO I

PRINCÍPIOS E DIRETRIZES DA OUVIDORIA DO SUS EM ÂMBITO MUNICIPAL

Art. 1º. Fica regulamentada a Ouvidoria do Sistema Único de Saúde (SUS) no âmbito do Município de Aguaí,

Art. 2º. A Ouvidoria do SUS, para assegurar ao cidadão a oportunidade de participação na gestão pública em saúde baseia-se nos princípios da universalidade, equidade, integralidade, regionalização, hierarquização, participação da comunidade e descentralização.

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

Parágrafo único. Para os fins do *caput* deste artigo, entende-se que:

I – universalidade: é o direito de todo cidadão de se manifestar ao Poder Público quanto ao sistema de saúde;

II – equidade: é o direito de todo cidadão de contar com, pelo menos, um meio de acesso gratuito ao serviço de Ouvidoria SUS, competindo ao Município divulgar e difundir formas e meios de acesso à disposição dos cidadãos;

III – integralidade: é o dever do Poder Público de que as manifestações recebidas na Ouvidoria do SUS sobre o sistema de saúde sejam processadas sob um tratamento que abranja, tanto quanto possível, os aspectos de promoção, de proteção e de recuperação da saúde;

IV – regionalização: é o dever do Poder Público, por meio da Ouvidoria do SUS, de atender a qualquer usuário do Sistema Único de Saúde do município, buscando maior eficácia, transparência e aproximação das políticas de saúde aos cidadãos, bem como mediante o reconhecimento da heterogeneidade e da desigualdade social e territorial, por meio da identificação e do reconhecimento das diferentes situações regionais e suas peculiaridades;

V – hierarquização: é a definição de que a Ouvidoria do SUS é a porta de entrada para manifestação do usuário junto ao Sistema Único de Saúde no âmbito municipal e está subordinada diretamente ao Secretário Municipal de Saúde;

VI – participação da comunidade: é o dever do Poder Público, por meio da Secretaria Municipal de Saúde, de providenciar formas de estreitamento e de promoção do relacionamento da Ouvidoria do SUS com o Conselho Municipal de Saúde;

VII – descentralização: é a previsão de que a Ouvidoria do SUS estabeleça vínculos com as entidades de representação política dos gestores

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

administrativos, envolvendo o Conselho Municipal de Saúde, as unidades de saúde e outros órgãos da área de saúde, para incentivar a abertura de canais de comunicação entre gestores e sociedade.

Art. 3º. Os serviços prestados pela Ouvidoria do SUS devem observar as seguintes diretrizes:

I - defesa dos direitos da saúde visando contribuir para o fortalecimento da cidadania e da transparência;

II - reconhecimento dos cidadãos sem qualquer distinção como sujeitos de direitos;

III - preservação da identidade do manifestante, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto exigir;

IV - acolhimento humanizado nas relações estabelecidas com seus usuários;

V - objetividade e imparcialidade no tratamento das manifestações de seus usuários;

VI - zelo pela celeridade e qualidade das respostas às manifestações dos seus usuários;

VII - defesa da ética e da transparência nas relações entre a Administração Pública e os cidadãos;

VIII - sigilo da fonte, quando o interessado solicitar a preservação de sua identidade;

IX - identificação das necessidades e manifestações da sociedade para a área da saúde, tanto na dimensão coletiva, quanto na individual, para sua utilização como suporte estratégico à tomada de decisões na gestão.

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

Art. 4º. A Ouvidoria do SUS compõe a estrutura administrativa da Secretaria Municipal de Saúde, subordinada diretamente à Secretária Municipal de Saúde.

CAPÍTULO II

DOS OBJETIVOS DE IMPLANTAÇÃO DA OUVIDORIA SUS

Art. 5º. A implantação da Ouvidoria do SUS tem por objetivos:

I – ampliar a participação dos cidadãos na gestão do SUS no âmbito municipal;

II – possibilitar à Secretaria Municipal de Saúde a avaliação contínua da qualidade das ações e dos serviços prestados;

III – subsidiar a Secretaria Municipal de Saúde nas tomadas de decisão e na formulação de políticas públicas de saúde.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA SUS

Art. 6º. São competências da Ouvidoria do SUS:

I - receber, examinar e encaminhar preferencialmente ao Gabinete da Secretaria Municipal de Saúde ou aos seus departamentos e/ou áreas técnicas, as manifestações ou denúncias dos cidadãos e outras partes interessadas, no tocante à atuação dos gestores da saúde municipal e/ou às áreas a eles vinculadas (departamentos, setores, coordenações, etc.);

II - articular-se com a Secretaria Municipal de Saúde e suas áreas administrativas e técnicas com vistas a garantir a instrução correta, objetiva e ágil das manifestações apresentadas pelos cidadãos, bem como a sua conclusão dentro do prazo estabelecido, para resposta ao cidadão;

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

III – informar ao cidadão sobre o andamento, a resolução e/ou conclusão de suas manifestações;

IV - cobrar respostas das unidades administrativas e técnicas a respeito das manifestações a elas encaminhadas e levar ao conhecimento do gestor os eventuais descumprimentos;

V - organizar, interpretar, consolidar e arquivar as informações oriundas das manifestações recebidas de seus usuários e produzir relatórios com dados gerenciais, indicadores, estatísticas e análises técnicas sobre o desempenho da Secretaria Municipal de Saúde, quadrimestralmente ou a qualquer tempo, a pedido da Secretária Municipal de Saúde, garantindo que os dados gerados componham as prestações de contas da Secretaria Municipal de Saúde;

VI – articular e promover junto aos departamentos responsáveis da Prefeitura Municipal de Aguaí a constante publicidade sobre suas atividades, com o fim de facilitar o acesso do cidadão à Ouvidoria SUS;

VII - analisar as necessidades e expectativas dos usuários, colhidas por meio de solicitações, sugestões, denúncias, elogios e reclamações, relativas às ações e aos serviços de saúde prestados à população, com o objetivo de subsidiar a avaliação das ações e serviços de saúde.

Art. 7º. São atribuições da Ouvidoria do SUS:

I – organizar, analisar, interpretar e disseminar informações provenientes do Sistema Ouvidor do SUS;

II - Todas as manifestações registradas com número de protocolo (protocoladas) e/ou de atendimento informativo (não protocoladas), devem ser apontadas em sistema informatizado ou em planilha de dados apropriada.

III – sistematizar as manifestações recebidas e elaborar indicadores de avaliação e monitoramento do sistema de informação adotado pelo serviço de Ouvidoria do SUS que possam servir de suporte estratégico à tomada de decisão pelo gestor da saúde e contribuir para o aperfeiçoamento gradual e constante dos serviços públicos de saúde;

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

IV - formular e proceder a respostas aos usuários, acerca das manifestações recebidas;

V - elaborar relatórios e periódicos gerenciais, temáticos e segmentados, cuja análise, conteúdo e linguagem devem ser ajustados ao contexto e aos objetivos do destinatário e as estratégias adotadas devem se orientar pela finalidade de fomentar a disseminação e a apropriação comum da informação;

VI – articular-se, de forma intersetorial e interdisciplinar, para promover o aprimoramento dos recursos de informação e da Ouvidoria SUS como um espaço de cidadania;

VII – realizar análise, tratamento e armazenamento da informação utilizando tecnologias disponíveis;

VIII – disseminar e intermediar a informação ao público interessado;

IX – assegurar que o processo de escuta do cidadão ocorra individualmente;

X – articular-se com a Ouvidoria Geral do Município com relação ao atendimento dos expedientes no âmbito do SUS, e manifestações do público interno e externo (conforme artigo 8º deste Decreto), assim como compartilhamento de estrutura informatizada, com vista ao aprimoramento conjunto dos trabalhos realizados.

CAPÍTULO IV

DO PÚBLICO ALVO

Art. 8º. A Ouvidoria do SUS pode atender ao público externo e ao público interno.

Parágrafo único. Para os fins do *caput* deste artigo, considera-se:

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

I - Público externo: cidadãos e entidades civis, usuários ou não das atividades e dos serviços de saúde prestados pela Secretaria Municipal de Saúde ou por órgãos e/ou prestadores a ela vinculados;

II - Público interno: gestores e servidores da Secretaria Municipal de Saúde.

CAPÍTULO V

DOS FLUXOS E PROCEDIMENTOS DE TRABALHO

Art. 9º. O fluxo de trabalho interno da Ouvidoria do SUS será o seguinte:

ETAPAS	PROCEDIMENTOS
1ª – Recebimento	As manifestações poderão ser recebidas na Ouvidoria SUS por meio de correspondências diversas, correspondência eletrônica, pessoalmente, telefone, via protocolo no expediente da Secretaria Municipal de Saúde ou outros meios que possibilitem vias de acesso ao ouvidor municipal.
2ª – Análise	O Ouvidor terá até 05 dias úteis para analisar o teor da manifestação, verificar se há dados suficientes para continuidade ao processo, se há necessidade de colocar a manifestações em sigilo, e determinar qual o encaminhamento se dará à manifestações recebida.
3ª – Encaminhamento	Após a análise, às manifestações que

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

	tenha dados suficientes deverá ser encaminhada para a área responsável pela sua resolução. Devendo dar ao cidadão o conhecimento do encaminhamento dado a sua manifestação.
4ª – Acompanhamento	A Ouvidoria SUS deverá acompanhar o trâmite da manifestação para agilizar e intermediar as ações. Deverá, também, avaliar a resposta do setor, órgão ou entidade e, se não for satisfatória, reencaminhar para nova avaliação, recorrendo quando necessário ao Secretário Municipal de Saúde.
5ª – Resposta ao Cidadão	Manter o cidadão informado sobre o trâmite da sua manifestação, considerando sua resolução dentro dos princípios legais e diretrizes do SUS.
6ª – Fechamento	Uma manifestação só pode ser fechada mediante uma resposta satisfatória. Ressalta-se que, não necessariamente, a resposta satisfatória significa efetivo atendimento.

Art. 10. As manifestações dos usuários da Ouvidoria Municipal do SUS deverão ser classificadas da seguinte forma:

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

I – denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica possível irregularidade na prestação de serviços de saúde pela Administração Pública ou no atendimento por entidade pública ou privada de saúde;

II – elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pelo Sistema Único de Saúde (SUS);

III - informação: comunicação, orientação ou informação relacionada à saúde;

IV – reclamação: comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação referente às ações e aos serviços de saúde, sem conteúdo de requerimento;

V – solicitação: comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços de saúde;

VI – sugestão: comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria do SUS.

CAPÍTULO VI

DA ESTRUTURA FÍSICA

Art. 11. A Ouvidoria do SUS deverá ter disponível adequada estrutura física.

Parágrafo único. Será afixada em local de ampla visualização de acesso permitido aos usuários, comunicação visual adequada com a utilização de placas facilmente legíveis com endereço postal, números de telefones, horários de funcionamento, outras vias eletrônicas de atendimento da Ouvidoria da Saúde.

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

Art. 12. O exercício da função de Ouvidor (a) exige formação superior completa, sendo exercido por mandato, destinada à gestão da Ouvidoria com indicação e designação formal por ato do Secretário Municipal da Saúde.

Art. 13. O Ouvidor (a) tem mandato de 02 (dois) anos a partir de sua designação, sendo permitidas reconduções.

CAPÍTULO VII

DOS PRAZOS

Art. 14. O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias, consoante ao artigo 17 da Lei Municipal nº 2614/2016.

I – O prazo deverá ser informado com a respectiva forma de acompanhamento.

II - O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa das áreas técnicas e administrativas, da qual será cientificado o interessado.

III - A tramitação das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no *caput d*este artigo.

CAPÍTULO VIII

DA DOCUMENTAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS

Art. 15. Cabe a Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos.

Art. 16, Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações e o banco de dados são de acesso restrito, obedecendo a Lei Federal n° 12.527, de 28 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações, assim como sua

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

regulamentação no âmbito local, através da Lei Municipal nº 2614/2016, e suas alterações.

Art. 17. A preservação de identidade do usuário, quando por ele solicitada expressamente ou quando o assunto exigir, segue-se a Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – Lei Federal nº 13.853, de 08 de julho de 2019.

Art. 18. A identificação pessoal do usuário é informação protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados – LGPD – Lei Federal nº 13.853, de 08 de julho de 2019.

Art. 19. São atribuições do Ouvidor (a) Municipal do SUS:

I - coordenar, avaliar e controlar as atividades e os serviços relacionados às competências institucionais da Ouvidoria do SUS, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;

II - representar a Ouvidoria do SUS diante das unidades administrativas da Secretaria Municipal de Saúde, dos órgãos e entidades do Poder Executivo, dos demais poderes e perante a sociedade;

III- encaminhar as manifestações às unidades administrativas competentes para resposta, de acordo com o seu teor;

IV - propor a adoção de medidas e as providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos, a partir das manifestações recebidas pela Ouvidoria do SUS;

V - promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

VI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;

VII - encaminhar os relatórios estatísticos das atividades da Ouvidoria SUS ao Secretário Municipal de Saúde;

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

VIII - comparecer e participar de reuniões do Conselho Municipal de Saúde, em audiências públicas ou eventos similares, bem como capacitações, sempre que convocado pelo Secretário Municipal de Saúde;

IX - exercer outras atribuições compatíveis com a sua função, que forem designadas pelo Secretário Municipal de Saúde;

X – articular-se com a Ouvidoria Geral do Município, no sentido de aprimorar-se o atendimento das demandas e manifestações apresentadas.

Art. 20. Trata-se de perfil desejado para Ouvidor (a) do SUS:

1- possuir nível superior completo, sem a necessidade de formação acadêmica específica;

2- conhecer e entender o funcionamento da instituição onde trabalha, suas regras/normas, visão, missão e valores;

3- conhecer o SUS – política de saúde (princípios e diretrizes), serviços prestados e rede referenciada;

4- competências técnicas e habilidades para atuar no processo de educação para a cidadania (Direitos Humanos);

5- estabelecer bom relacionamento - com o cidadão, equipe e a gestão;

6- ter sensibilidade e paciência;

7- postura ética e proativa;

8- sigilo profissional – confidencialidade;

9- imparcialidade e objetividade;

10- habilidade em ouvir e boa comunicação;

11- capacidade de planejamento e negociação.

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

Art. 21. A Ouvidoria Municipal do SUS não tem poder de investigação, de denúncia ou quaisquer outros poderes de Estado relacionados à função de fiscalização.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. A Ouvidoria do SUS deverá orientar o usuário, e sempre que possível direcioná-lo, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria da Saúde.

Art. 23. A Secretaria Municipal da Saúde poderá expedir normas complementares , mediante Instruções Normativas, que se fizerem necessárias à adequada execução deste Decreto.

Art. 24. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Paço Municipal Presidente Getúlio Vargas, 21 de Novembro de 2022, 133º Ano de Fundação e 77º de Emancipação Política do Município.

JOSÉ ALEXANDRE PEREIRA DE ARAÚJO

PREFEITO MUNICIPAL

Publicada e registrada na Secretaria da Prefeitura Municipal de Aguaí, aos Vinte e Um Dias do Mês de Novembro do Ano Dois Mil e Vinte e Dois.

CLEBER AUGUSTO DE MELO MARTINS

CHEFE DE GABINETE

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

DECRETO Nº 4.852, DE 21 DE NOVEMBRO DE 2022

"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 DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, DE QUE TRATA O §3º DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS" .

JOSÉ ALEXANDRE PEREIRA DE ARAÚJO, Prefeito Municipal de Aguaí, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei, e nos termos da Lei Orgânica do Município (LOM); e Considerando as Leis Municipais nºs 2614/2016, 2878/2018; Decretos Municipais **Nºs 4.809/2022 e** 4851/2022; Lei Federal nº 13460/2017; e legislação correlata: **D E C R E T A:**

CAPÍTULO I - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto regulamenta 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 Direta Municipal e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

§ 1º. O disposto neste Decreto aplica-se aos órgãos da administração direta e prestadores de serviços públicos sob a forma de concessão ou permissão.

§ 2º. Os órgãos da Administração Direta Municipal devem dispor de mecanismos ágeis e eficientes que assegurem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Art. 2º. Para os efeitos deste Decreto, e sem prejuízo das definições previstas no artigo 2º da Lei Federal nº 13.460/2017, consideram-se:

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

I – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública diretamente ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

II – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, nos termos do inciso I supracitado, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito ao cidadão;

III – manifestação dos usuários: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IV – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações dos usuários relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

V – reclamação: demonstração formal de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;

VI – denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes;

VII – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

VIII – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos da Administração Direta Municipal;

IX – solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos da Administração Direta Municipal;

X – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a
Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

XI – linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 3º. A Prefeitura Municipal de Aguaí manterá, no seu sítio eletrônico, a Carta de Serviços, quadro geral dos serviços públicos prestados, especificando os responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Parágrafo único. A informação que trata esse artigo deverá ser atualizada anualmente.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º. O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo o agente público, órgão prestador de serviços públicos:

I – agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II – presumir a boa-fé do usuário;

III – atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais;

IV – zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V – tratar com igualdade os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI – cumprir prazos e normas procedimentais;

VII – definir e observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII – adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

IX – autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X – manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI – contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII – observar os códigos de ética ou de conduta, assim como procolocos aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII – aplicar soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV – utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV – não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI – permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII – facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII – propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso x do *caput* do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIX – proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, bem como da Lei Federal nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a
Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

XX – expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI – fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 5º. São deveres do usuário:

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

II – fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III – colaborar para a adequada prestação do serviço;

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

CAPÍTULO III - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 6º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário apresentará, com clareza, em relação aos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

I – os serviços efetivamente oferecidos;

II – os requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III – as principais etapas para o processamento do serviço;

IV – a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V – a forma de prestação do serviço;

VI – os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

VII – as prioridades de atendimento;

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

VIII – a previsão de tempo de espera para atendimento;

IX – os mecanismos de comunicação com os usuários;

X – os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;

XI – os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º. A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou, no mínimo, anualmente.

§ 3º. A Carta de Serviços ao Usuário utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

§ 4º. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no Portal da Prefeitura de Aguaí, administrado pela Gerência Municipal de Tecnologia da Informação, com suporte da Assessoria de Comunicação.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 7º. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Direta Municipal acerca da prestação de serviços.

Art. 8º. A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral do Município e conterá a identificação do requerente.

§ 1º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante à Ouvidoria Geral do Município.

§ 2º. A Ouvidoria poderá solicitar outras informações de identificação do requerente, considerando o teor da manifestação ou determinações legais, porém sem exigências que inviabilizem o registro.

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

§ 3º. A manifestação será realizada, preferencialmente, em meio eletrônico.

§ 4º. Em caso de recebimento por carta ou verbalmente pelo usuário, seja por atendimento presencial ou por telefone, a manifestação deverá ser registrada em sistema informatizado.

§ 5º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como da Lei Federal nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

CAPÍTULO V - DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º. Os órgãos da Administração Direta Municipal deverão proceder ao monitoramento e controle de qualidade de cada serviço prestado, objetivando:

I – detectar necessidades da sociedade e do usuário de serviços públicos;

II – aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos;

III – simplificar processos e procedimentos administrativos;

IV – envolver a sociedade no processo de tomada de decisões e acompanhamento das políticas públicas, observando o princípio da transparência;

V – detectar e corrigir problemas, desvios, irregularidades e ineficiências;

VI – avaliar o cumprimento dos compromissos firmados nas Cartas de Serviços e os prazos definidos para a prestação dos serviços;

VII – disponibilizar de maneira clara e objetiva informações dos serviços no Portal Eletrônico da Prefeitura.

Art. 10. Visando à realização dos seus objetivos, a avaliação dos serviços públicos, será realizada por meio de pesquisa de satisfação, observando os seguintes aspectos:

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

I – satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – qualidade do atendimento prestado ao usuário.

Parágrafo único. As pesquisas de satisfação serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluindo caixas de sugestão, centrais telefônicas de atendimento e abordagem direta por pesquisadores, desde que passível de comprovação.

Art. 11. A Ouvidoria Geral do Município deverá publicar integralmente o relatório da avaliação e os dados sobre o respectivo atendimento por serviço público, anualmente.

Parágrafo único. O resultado servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, mediante a elaboração e divulgação de plano de ações, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos, dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, na formulação de indicadores municipais e estabelecimento de metas.

CAPÍTULO VI

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 12. A Ouvidoria Geral do Município, assim como Ouvidorias específicas de órgãos prestadores de serviços da administração pública direta, existentes conforme legislação correlata (conforme Decreto Municipal nº 4851/2022, acerca de Ouvidoria do SUS), deve receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a
Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

§3º. São vedadas às ouvidorias da Administração Direta Municipal impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.

Art. 13. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio de sistema informatizado, utilizado pela Ouvidoria Geral do Município e por demais Ouvidorias existentes.

§1º. A Ouvidoria Geral do Município assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível em seu Portal na rede mundial de computadores.

§ 2º. Sempre que recebida em meio físico, os órgãos deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *caput*.

§ 3º. A Ouvidoria da Administração Direta Municipal que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverá orientar o usuário para o órgão competente, respeitando os prazos estabelecidos.

Art. 14. A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 20 (vinte) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la aos órgãos ou departamentos da Administração Direta Municipal responsáveis para providências.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações no prazo de até 20 (vinte) dias a contar do recebimento da manifestação.

§ 3º. O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a
Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

§ 4º. O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.

§ 5º. A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 20 (vinte) dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

§ 6º. A Ouvidoria poderá solicitar informações aos órgãos e departamentos responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados da data de recebimento da manifestação do usuário, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

§ 7º. O atraso injustificado e/ou a ausência de resposta para a Ouvidoria, por parte das áreas responsáveis pela tomada de providências, bem como da ouvidoria para o cidadão ou entidade demandante, constituem-se em ilícitos, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011, sujeitando-se o agente público à devida responsabilização, através de instauração de procedimento disciplinar, com direito ao contraditório e ampla defesa.

§ 8º. Todo ato administrativo de arquivamento de manifestação deverá ser escrito e motivado.

Art. 15. As denúncias e manifestações anônimas poderão ser recebidas pela Ouvidoria, dando-lhes encaminhamento, desde que haja elementos indiciários mínimos que permitam o início da apuração dos fatos pelo órgão da Administração Direta Municipal competente.

§ 1º. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º. A denúncia poderá ser arquivada quando estiver dirigida a órgão não pertencente à Administração Municipal ou não contenha elementos indiciários mínimos indispensáveis à sua apuração.

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a
Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

Art. 16. Os responsáveis por ações de ouvidoria poderão, com apoio do Controle Interno Municipal, receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º. As informações referidas no *caput* deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, não acarretam no dever de encaminhamento de resposta conclusiva ao usuário.

§ 2º. As denúncias recebidas pela Ouvidoria que constituam comunicações de irregularidade deverão ser enviadas ao órgão competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 17. Será assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no artigo 31 da Lei Federal nº 12.527/2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Parágrafo único. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão de apuração, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros, sujeito a penalidades previstas na Lei Federal nº 12.527/2011.

CAPÍTULO VII

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. Fica instituído o Conselho Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, órgão consultivo, com as seguintes atribuições:

I – acompanhar a prestação dos serviços;

II – participar da avaliação dos serviços prestados;

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

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 e de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;

VI – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;

VII – demais atribuições afins.

Art. 19. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I - 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;

II - 3 (quatro) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

a) 1 (um) da Secretaria de Governo da Prefeitura Municipal – Gabinete do Prefeito Municipal;

b) 1 (um) da Controladoria-Geral do Município;

c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Administração.

Parágrafo único. A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no Diário Oficial do Município contendo:

I - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições;

II - a fixação de prazo para o envio das inscrições;

III – a informação de que o representante dos usuários deve residir no município de Aguaí e não pode ser agente público, funcionário, servidor ou empregado público na administração pública municipal ou membro de outro conselho municipal.

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.

JORNAL OFICIAL
Diário Eletrônico Oficial
www.aguai.sp.gov.br

Art. 20. O Prefeito designará os membros do colegiado, mediante Decreto Municipal, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

Art. 21. A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 22. Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes de outros órgãos públicos, assim como da Ordem dos Advogados do Brasil, e demais órgãos de classe e sociedade civil organizada que o Colegiado julgar pertinente.

Art. 23. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado com relação a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

Art. 24. As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 25. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação

Paço Municipal Presidente Getúlio Vargas, 21 de Novembro de 2022, 133º Ano de Fundação e 77º de Emancipação Política do Município.

JOSÉ ALEXANDRE PEREIRA DE ARAÚJO

PREFEITO MUNICIPAL

Publicada e registrada na Secretaria da Prefeitura Municipal de Aguaí, aos Vinte e Um Dias do Mês de Novembro do Ano Dois Mil e Vinte e Dois.

CLEBER AUGUSTO DE MELO MARTINS

CHEFE DE GABINETE

Assinado Eletronicamente com Certificado Padrão ICP-Brasil, em conformidade com a Medida Provisória nº 2.200-2, de 2001, garantindo a autenticidade, validade jurídica e integridade.