MUNICÍPIO DE
AGUAÍ

aguai.sp.gov.br

DIÁRIO OFICIAL
DO MUNICÍPIO

Quarta-feira, 30 de outubro de 2024 | Ano V | Edição nº 1096
Publicação Oficial do Município de Aguaí, conforme Lei Municipal



MUNICÍPIO DE AGUAÍ

SUMÁRIO

Poder Executivo 3
Atos Oficiais 3
Outros atos oficiais 3

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

EDITAL DE CHAMAMENTO PÚBLICO 01/2024- SECRETARIA MUNICIPAL DE GOVERNO E OUVIDORIA MUNICIPAL – COMPOSIÇÃO DA SOCIEDADE CIVIL JUNTO AO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DE AGUAÍ.

A Prefeitura Municipal de Aguaí, por meio da Secretaria Municipal de Governo e da Ouvidoria Municipal e tendo em vista o disposto na Lei Municipal no Decreto Municipal nº 4852/2022, assim como Lei Federal nº 13460/2017, que trata sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, e considerando o disposto no referido Diploma Legal, que trata no Capítulo VII do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, vem tornar público o presente Edital de Chamamento, sendo:

1. DO OBJETO

1.1. Este edital tem como objeto promover a divulgação geral e chamamento dos Usuários dos Serviços Públicos do Município de Aguaí, para participação no processo aberto de seleção dos membros integrantes - titulares e suplentes - do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos Municipais, nos termos da Lei Federal nº 13.460/17 , assim como Decreto Municipal nº 4852/2022.

2. DAS DEFINIÇÕES

2.1. Usuário- trata-se de pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço ou atendimento de agente público ou da Administração Pública Municipal.
2.2. Serviço Público: tratam-se de atividades exercidas pela Administração Pública Municipal, direta e indireta, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

3. DAS ATRIBUIÇÕES DOS CONSELHEIROS VOLUNTÁRIOS
3.1 Os conselheiros do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos têm como 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;
V- acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Municipal;
VI – propor aperfeiçoamentos na legislação que rege a temática “usuários do serviço público municipal”.

4. DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO

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

4.1 O Conselho será composto, no que tange à sociedade civil, por 03 (três) membros titulares e também por membros suplentes, que substituirão os membros titulares nas suas ausências e impedimentos.

5. DO PROCESSO DE INSCRIÇÃO

5.1. O processo de inscrição é aberto a qualquer candidato que preencha os requisitos previstos no parágrafo único, inciso III, ar. 19, do Decreto Municipal nº 4852/2022: 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

5.2. A inscrição poderá ser presencialmente na sede da Ouvidoria Municipal, sito à Avenida Olinda Silveira Cruz Braga, nº 215, Parque Interlagos, Centro, Paço Municipal Presidente Getúlio Vargas, das 08hs às 11hs e das 13hs às 16hs, ou ser realizada através do endereço de eletrônico de e-mail: ouvidoria@aguai.sp.gov.br, com a confirmação de recebimento e leitura do e-mail, servindo o comprovante de leitura como protocolo. Sendo através do e-mail a ficha de inscrição deve ser requisitada através do endereço eletrônico supracitado.

5.3. Para a inscrição serão obrigatórios o envio , juntamente com e-mail, dos seguintes documentos:

I- cópia do RG, ou CNH ou documento profissional equivalente com a foto;

II- cópia do comprovante de residência ou domicílio no município atualizado (últimos 6 meses);

III- ficha de inscrição preenchida.

5.4. Serão excluídas as inscrições de interessados que não cumpram os requisitos exigidos ou que não enviarem ou apresentarem os documentos pertinentes.

6. DO PRAZO DE INSCRIÇÃO

6.1. O prazo de inscrição tem início na data da publicação do presente edital e terá como data final o dia 14/11/2024.

7. DO PROCESSO DE SELEÇÃO

7.1. A Prefeitura Municipal de Aguaí constitui como Comissão de Seleção o Ouvidor Municipal, Sr. William Ribeiro da Silva e o servidor municipal Sr. Cleber Augusto de Melo Martins.

7.2. Encerrado o prazo de inscrição com qualquer número de inscritos ou após o preenchimento do número mínimo de inscrições para composição legal do órgão, ocorrerá a avaliação dos requisitos previstos e avaliação documental. Caso não ocorra o preenchimento de todas as vagas previstas na composição, será aberto novo edital para composição das vagas remanescentes.

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

7.3. Em havendo excedentes de inscritos e selecionados, os demais interessados serão inscritos para recomposição em função de vacância, renúncia e outras causas.
7.4. Na hipótese do item 7.3. , com excedentes de inscritos e selecionados frente às vagas previstas, serão priorizados os candidatos com idade mais elevada.
7.5. Poderão ser realizadas reuniões presenciais com os interessados, para dirimir eventuais dúvidas, pela Comissão, acerca da composição da sociedade civil junto ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

8. DA NOMEAÇÃO

8.1. A participação dos membros do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será considerada serviço público relevante e não remunerado.
8.2. Os membros do colegiado serão designados mediante Decreto pelo Chefe do Poder Executivo, com mandato de 02 (dois) anos, podendo ser reconduzidos por novo mandato de igual período.

9. CASOS OMISSOS E RECURSOS
9.1. Os casos omissos e recursos relativos ao presente Edital e ao processo de seleção serão apreciados pela Comissão Avaliadora a qual deverá ser comunicada pelo e-mail ouvidoria@aguai.sp.gov.br ou de forma presencial na Ouvidoria Municipal.

Aguaí (SP), 30 de Outubro de 2024.

CLEBER AUGUSTO DE MELO MARTINS
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO

WILLIAM RIBEIRO DA SILVA
OUVIDOR MUNICIPAL

Anexos – Modelo de Formulário de Inscrição e Íntegra do Decreto Municipal nº 4852/2022

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

FORMULÁRIO DE INSCRIÇÃO

Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos

DADOS PESSOAIS

Nome: _____

RG: _____ Órgão emissor:_____ CPF:_____

Natural de: _____ Data de nascimento:_____/_____/_____

Endereço: _____

Complemento:_____Bairro:_____

CEP:_____ Telefone fixo: (___) _____ Celular: (___)_____

E-mail: _____

Formação: _____

Profissão: _____ Função:_____

NÍVEL ESCOLAR

( ) Fundamental

( ) Ensino médio

( ) Superior completo

Cite qual:_____

Descreva os serviços públicos e áreas utilizadas como usuário (assistência social, cultura, educação, esporte, saúde, outros): _____

_____

_____

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

Tenho interesse em participar do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos como:

( ) Titular

( ) Suplente

DECLARAÇÕES:

( ) Declaro, sob as penas da lei, não ser agente público integrante do Poder Executivo, bem como não possuir vínculo de qualquer natureza com serviço público, exceto o vínculo existente exclusivamente na condição de usuário do serviço público.

( ) Declaro, sob as penas da lei, ter ciência das condições e regras estabelecidas neste Edital de Chamamento Público.

DATA: _____/_____/_____

_____

Nome / Assinatura

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

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:

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;

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

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;
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;
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;

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

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);
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;
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

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

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.

§ 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:
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.

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

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.

§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.

§ 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,

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

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.

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;
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.

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

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.

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