



Estado de Santa Catarina  
**Prefeitura de Salto Veloso**

**DECRETO Nº 034, DE 07 DE JUNHO DE 2019.**

**DISPÕE SOBRE A INSTITUIÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO E O SISTEMA E-OUV NO MUNICÍPIO DE SALTO VELOSO.**

**ANA ROSA ZANELA**, Prefeita do Município de Salto Veloso, no uso de suas atribuições legais conferidas pela Lei Orgânica do Município de Salto Veloso,

CONSIDERANDO a promulgação da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços da Administração Pública;

CONSIDERANDO ainda que a referida Lei traz em seu bojo uma série de obrigações ao encargo da Administração Pública municipal, cabendo a esta sua regulamentação e aplicação no âmbito do Poder Público Municipal;

CONSIDERANDO por fim o interesse público, objeto maior da Administração Pública municipal, cujo titular, que é o cidadão, será amplamente beneficiado com a regulamentação da legislação supramencionada,

**DECRETA**

**Art. 1º.** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo do Município de Salto Veloso observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

- I - presunção de boa-fé;
- II - compartilhamento de informações, nos termos da Lei;
- III - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

IV - aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;



Estado de Santa Catarina  
**Prefeitura de Salto Veloso**

**V** - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

**VI** - articulação com o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como com os outros Poderes, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

**Parágrafo único.** Os Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

### **Capítulo I**

#### **DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO**

**Art. 2º** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo do Município de Salto Veloso que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo do Município de Salto Veloso as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

**§ 2º** Da Carta de Serviços ao Cidadão, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I** - ao serviço oferecido;
- II** - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III** - às etapas para processamento do serviço;
- IV** - ao prazo para a prestação do serviço;



Estado de Santa Catarina  
**Prefeitura de Salto Veloso**

- V - à forma de prestação do serviço;
- VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º. Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

**Capítulo II**  
**DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**Art. 3º.** As ouvidorias terão como atribuições precípua, 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;



Estado de Santa Catarina  
**Prefeitura de Salto Veloso**

**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;

**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. 4º** Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias irão:

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

**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. 5º.** O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 deverá indicar, ao menos:

**I** – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

**II** – os motivos das manifestações;

**III** – a análise dos pontos recorrentes; e

**IV** – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Parágrafo único.** O relatório de gestão será:





Estado de Santa Catarina  
**Prefeitura de Salto Veloso**

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

II – disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 6º.** 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 aos 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.

### **DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO**

**Art. 7º.** Cabe aos Órgãos de Controle do Poder Público Municipal (Rede de Ouvidorias, Corregedoria Geral do Município e Controladoria Geral do Município) zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

### **Capítulo IV**

### **DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 8º.** A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.



Estado de Santa Catarina  
**Prefeitura de Salto Veloso**

**Capítulo VIII**

**DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

**Art. 9º.** As despesas decorrentes com a execução do presente Decreto correrão por conta de dotação orçamentária própria.

**Art. 10.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas disposições em contrário.

Salto Veloso/SC, 10 de junho de 2019.



**ANA ROSA ZANELA**  
**Prefeita Municipal**

Este Decreto foi publicado no Diário Oficial dos Municípios.



**EDIVAR ANTÔNIO DONADEL**  
**Secretário Municipal de Administração e Finanças**