



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Santo Ângelo

PODER LEGISLATIVO

Exmo. Sr. Presidente

Exmos. Srs. Vereadores

Exmas. Sras. Vereadoras:

A MESA DIRETORA DA CÂMARA DE VEREADORES DE SANTO ÂNGELO, vem, nos termos regimentais, apresentar o seguinte

PROJETO DE DECRETO LEGISLATIVO

Dispõe sobre a instituição da Carta de Serviços ao Usuário.

O PRESIDENTE DA CÂMARA DE VEREADORES DE SANTO ÂNGELO-RS, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município e o Regimento Interno da Câmara e

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 do Poder Público Municipal, cabendo a este sua regulamentação e aplicação no seu âmbito;

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 supracitada;

FAZ SABER que a Câmara Municipal de Vereadores de Santo Ângelo aprovou e eu promulgo o seguinte:

DECRETO LEGISLATIVO:

Art. 1º. O Poder Legislativo Municipal de Santo Ângelo observará 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

Rua Antunes Ribas, 1111

Fone/Fax: (55) 3313-2315 / 3313-2386

Cx. Postal 466 - CEP 98801-630

www.camarasa.rs.gov.br

contato@camarasa.rs.gov.br



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Santo Ângelo
PODER LEGISLATIVO

públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

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

VI - articulação com o Governo Federal, com os Estados, com o Executivo Municipal de Santo Ângelo 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. 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. O Poder Legislativo Municipal, prestador de atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deve elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.

§1.º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo Legislativo Municipal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§2.º 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;
- 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;



Estado do Rio Grande do Sul

Município de Santo Ângelo

PODER LEGISLATIVO

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

DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art.3º. Cabe aos órgãos de controle do Poder Público Municipal (Ouvidoria, Sistema de Controle Interno do Município) zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto Legislativo, e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

Capítulo III

DA DIVULGAÇÃO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art.4º. 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 no portal institucional e de prestação de serviços na internet.

Capítulo IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art.5º. As despesas decorrentes com a execução do presente decreto correrão por conta de dotação orçamentária própria.

Art.6º. Este decreto legislativo entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se e publique-se.

Presidência da Câmara de Vereadores de Santo Ângelo, __ outubro de 2020.



Estado do Rio Grande do Sul
Município de Santo Ângelo
PODER LEGISLATIVO

Justificativa:

O presente projeto de decreto legislativo visa regulamentar a aplicação, no âmbito deste Poder Legislativo, do contido na Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, a qual dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabelecendo, como direito básico do usuário, em seu artigo 7º, a obrigatoriedade de as entidades atingidas pela norma divulgarem a "Carta de Serviços ao Usuário".

A referida Carta tem por objetivo informar ao 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. O Tribunal de Contas do Estado tem solicitado informações sobre a implantação da referida Carta, tanto no Executivo, quanto no Legislativo.

Assim, este projeto institui a referida Carta no âmbito desta Casa.

Dessa forma, solicitamos o apoio dos colegas para a aprovação.

Sala das Sessões em ___ de outubro de 2020.

[Assinatura]
Ver. Pedro Silvestre Perkoski Waszkiewicz
Presidente

[Assinatura]
Ver. Felipe Terra Grass
Vice-Presidente

[Assinatura]
Ver. Paulo Sérgio Santos e Silva
Secretário