



Prefeitura Municipal de Mar de Espanha

CEP 36640-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

DECRETO DO EXECUTIVO MUNICIPAL N.º 201/2019

Ementa: “*Que regulamenta a Lei nº 13.460/2017 no âmbito do Município de Mar de Espanha*”.

O Prefeito Municipal de Mar de Espanha, Estado de Minas Gerais, no uso e gozo de seus direitos constitucionalmente adquiridos, e com fundamento no artigo 57, inciso VI, da Lei Orgânica Municipal, e na Lei nº 13.460/17,

D E C R E T A:

CAPÍTULO I – DA OPERACIONALIZAÇÃO DA CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Art. 1º- Fica instituída a carta de serviços ao usuário de serviços públicos do Município de Mar de Espanha/MG, contendo a apresentação dos serviços oferecidos pelo Município.

Art. 2º- As informações da carta de serviços ao usuário serão revistas anualmente, de acordo com os parâmetros reais de prestação de serviços públicos, podendo, para tanto, contar com o apoio do Conselho de Usuários.

Art. 3º- A carta de serviços ao usuário objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular a participação da população no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado.

Art. 4º- A carta de serviços ao usuário contém os serviços oferecidos pelo Município e as seguintes informações:

- I - os requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso ao serviço;
- II - as principais etapas de processamento do serviço;
- III - os modos de prestação;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma da prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para apresentação de eventuais manifestações sobre a prestação de 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.

CAPÍTULO II – DA ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 5º- A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo vinculado à Prefeitura Municipal de Mar de Espanha com as seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços públicos municipais;

II - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

III - participar na avaliação dos serviços públicos municipais;

IV - propor melhorias na prestação dos serviços públicos municipais; e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 6º- A O Conselho Municipal de Usuários será composto por 06 (seis) membros titulares e seus respectivos suplentes, sendo 03 (três) representantes do Poder Público Municipal e 03 (três) da sociedade civil.

§ 1º Os representantes governamentais serão designados pelo Prefeito Municipal, os quais poderão ser substituídos a qualquer tempo, por razões de conveniência e oportunidade.

§ 2º Os representantes não governamentais serão eleitos por processo aberto ao público e diferenciado pelos seguintes tipos de usuários:

I- 01 (um) usuário do serviço de saúde;

II- 01 (um) usuário do serviço de educação, cultura, esporte e lazer;

III- 01 (um) usuário do serviço de agricultura, meio ambiente e assistência social.

§ 3º Os candidatos eleitos além do número de vagas, até o limite de 03 (três), serão classificados como suplentes, utilizando-se a maior idade como critério de desempate.

§ 4º Cada membro terá mandato de dois anos, podendo ser reconduzido uma vez por igual período.

§ 5º Os integrantes do Conselho Municipal de Usuários serão nomeados pelo Prefeito Municipal, por meio de portaria.



Prefeitura Municipal de Mar de Espanha

CEP 36640-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 7º- A atuação no Conselho Municipal de Usuários é considerada atividade de relevante interesse público, não cabendo nenhuma espécie de remuneração ou ajuda de custo.

Art. 8º- As reuniões ordinárias do Conselho de Usuários serão realizadas bimestralmente, e as extraordinárias sempre que convocadas pelo seu Presidente ou por um terço de seus membros.

Art. 9º- As deliberações do Conselho serão tomadas pelo voto da maioria dos conselheiros presentes às sessões, cabendo ao Presidente o voto de qualidade.

Parágrafo único. As sessões do Conselho serão instaladas com a presença mínima da metade dos conselheiros.

Art. 10- Das sessões do Conselho serão lavradas atas, as quais serão subscritas pelo Secretário e assinadas pelos presentes.

Art. 11- A Mesa Diretora será composta por 01 (um) Presidente, 01 (um) Vice-Presidente e 01 (um) Secretário, a serem eleitos pelos membros do Conselho em sua primeira reunião ordinária, observada a alternância de representação governamental e não governamental no caso da presidência.

Art. 12- A instalação dos trabalhos da primeira formação de representantes do Conselho Municipal de Usuários se dará em um prazo máximo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da publicação deste Decreto.

Art. 13- As demais especificações quanto ao funcionamento do Conselho de Usuários poderão ser definidas em Regimento Interno.

CAPÍTULO III – DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 14- Os serviços públicos prestados pelo Município serão avaliados 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 anualmente através do sítio eletrônico da Prefeitura Municipal de Mar de Espanha/MG, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Praça Barão de Ayuruoca, nº 53 – Centro – Mar de Espanha/MG – CEP 36.640-000

E-mail: gabinete@mardeespanha.mg.gov.br
Telefone: (32) 3276-1225 – Fax: (32) 3276-2828



Prefeitura Municipal de Mar de Espanha

CEP 36640-000 - ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 2º Ficam definidos os seguintes índices de satisfação para cada aspecto de avaliação:

I- bom;

II- regular;

III- ruim.

§ 3º O resultado da avaliação será integralmente publicado no meio de que trata o § 1º, incluindo o ranking dos setores com maior incidência de reclamação dos usuários durante o período de um ano, 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.

Art. 15- Esse Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

Dado e passado neste Paço Municipal, no dia 10 de junho de 2019.


Wellington Marcos Rodrigues
Prefeito Municipal

DECRETO PUBLICADO POR AFIXAÇÃO
(LEI ORGÂNICA 819, 22/08/05) NO PERÍODO
DE 10/06/19 A 20/06/19
ASS.: 