



JORNAL OFICIAL

DE SANTO ANTONIO DE POSSE

Quarta-feira, 27 de março de 2024

ANO XIV - EDIÇÃO Nº 1079

Órgão Oficial do Município



ATENDIMENTO EXCLUSIVO para pacientes com sintomas de

DENGUE

POSTOS DE SAÚDE DA FAMÍLIA

segunda a sexta-feira, das 8h às 16h

AMBULATÓRIO DE ESPECIALIDADES

segunda a sexta-feira, das 8h às 20h

PRONTO SOCORRO MUNICIPAL

Terceiro médico até às 22h



 pmsaposse.sp.gov.br



PODER EXECUTIVO**Atos Oficiais****Decretos****Decreto n. 4057 de 27 de março de 2024**

Regulamenta a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário e a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, nos termos da Lei Federal n. 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.

JOÃO LEANDRO LOLLI, Prefeito do Município de Santo Antônio de Posse, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

CONSIDERANDO a necessidade de implementação da Carta de Serviços, prevista no art. 7º da Lei Federal n. 13.460/17,

DECRETA:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Este Decreto regulamenta a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, em observância do disposto na Lei Federal n. 13.460/17, versando sobre a atuação do responsável por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, no âmbito do Município de Santo Antônio de Posse.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal n. 13.460/17 serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios gerais da Administração Pública, com especial destaque aos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

§ 2º O disposto no presente Decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta e Indireta, bem como às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - Administração Pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos

Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - Agente Público: pessoa que exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - Atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

VI - Canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

VII - Solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

Parágrafo único. Para os fins deste Decreto, os representantes das pessoas jurídicas usuárias de serviços públicos equiparam-se aos cidadãos.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 3º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos, em atenção ao disposto na Lei Federal n. 13.460/17:

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 às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

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, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - 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 aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a 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 art. 5º da Constituição Federal de 1988 e na Lei Federal n. 12.527/11 (Lei de Acesso à Informação);

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal n. 12.527/11 e legislação correlata;

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

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 4º São deveres do usuário, consubstanciados na Lei Federal n. 13.460/17:

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

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Seção I

Da Carta de Serviços ao Cidadão e do quadro geral de serviços públicos

Art. 5º A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 6º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

I - os serviços efetivamente oferecidos;

II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários 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.

Art. 7º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal da Prefeitura de Santo Antônio de

Posse, em local de fácil acesso e destacada visualização.

§ 1º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita por meio da Ouvidoria do Município, sem prejuízo das informações prestadas pelos órgãos e entidades responsáveis pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço ou qualquer alteração relevante.

§ 2º A Carta de que trata o *caput* deste artigo utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 8º Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com "link" para acesso às informações relativas aos seus serviços na Carta de Serviços ao Cidadão da Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Posse.

Seção II

Dos canais de atendimento, da avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários

Art. 9º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

§ 1º Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

§ 2º Os canais de atendimento previstos no presente Decreto poderão ser centralizados, para fins de otimização das atividades, junto aos canais de Ouvidoria do Município de Santo Antônio de Posse.

Art. 10. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, desde que passível de comprovação.

Art. 11. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato, podendo ser endereço, e-mail, telefone ou celular e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato, mas solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das

providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

Art. 12. Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

- I - o número total de solicitações por serviço público;
- II - o número de solicitações atendidas por serviço público;
- III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;
- IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;
- V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.

Art. 13. As avaliações da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, de que trata o art. 24 da Lei n. 13.460/17, serão disponibilizadas no sítio da Prefeitura de Santo Antônio de Posse, com perguntas objetivas sobre a efetividade dos serviços prestados e o nível de satisfação dos usuários.

§ 1º O resultado da avaliação deverá ser publicado na rede mundial de computadores, na página oficial da Prefeitura de Santo Antônio de Posse, bem como no Portal da Transparência do Município.

§ 2º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Ouvidoria do Município.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Posse, 27 de março de 2024.

JOÃO LEANDRO LOLLI
Prefeito Municipal

Registre-se no Setor de Expediente e Registro do Gabinete do Prefeito Municipal, e afixe-se na mesma data na Portaria da Prefeitura Municipal.

Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social

Portaria nº 086, de 27 de março de 2024, da Secretaria de Desenvolvimento Social

Dispõe sobre nomeação de JOÃO FELIX DA COSTA, para o cargo em Comissão de ASSESSOR DE SECRETARIA e dá outras providências.

ANA LUCIA LIMA DA SILVA, Secretária de Desenvolvimento Social do Município de Santo Antônio de Posse, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei e por delegação,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Complementar nº 009, de 30 de junho de 2022,

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Municipal nº 3828, de 01 de julho de 2022, que dispõe sobre a delegação de competências aos Secretários Municipais,

RESOLVE:

Art. 1º Nomear JOÃO FELIX DA COSTA, RG n. 52.426.071-0, para o cargo em Comissão de ASSESSOR DE SECRETARIA, a partir de 01 de abril de 2024.

Art. 2º Fica o Setor de Recursos Humanos autorizado a promover as providências de praxe a contar da presente data.

Art. 3º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Posse, em 27 de março de 2024.

ANA LUCIA LIMA DA SILVA

Secretária de Desenvolvimento Social

Registre-se no Setor de Expediente e Registro do Gabinete do Prefeito, publique-se e afixe-se na mesma data na Portaria da Prefeitura Municipal por 30 (trinta) dias.

Secretaria Municipal de Saúde

Portaria nº 168, de 27 de março de 2024, da Secretaria de Saúde

Dispõe sobre exoneração a pedido de ANDRE APARECIDO FIRMINO CARDOSO, do cargo de ASSISTENTE SOCIAL e dá outras providências.

JONAS MARCELO ROSA, Secretário de Saúde do Município de Santo Antônio de Posse, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei e por delegação,

CONSIDERANDO o disposto na Lei Complementar nº 009 de 30 de junho de 2022,

CONSIDERANDO o disposto no Decreto Municipal nº 3828 de 01 de julho de 2022, que dispõe sobre a delegação de competências aos Secretários Municipais,

RESOLVE:

Art. 1º - Exonerar a pedido ANDRE APARECIDO FIRMINO CARDOSO, RG: 43.423.862-4, do cargo de ASSISTENTE SOCIAL, a partir de 27 de março de 2024.

Art. 2º - Fica o Setor de Recursos Humanos autorizado a promover as providências de praxe a contar da presente data.

Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Posse, em 27 de março de 2024.

JONAS MARCELO ROSA

Secretário de Saúde

Registre-se no Setor de Expediente e Registro do Gabinete do Prefeito, publique-se e afixe-se na mesma data na Portaria da Prefeitura Municipal por 30 (trinta) dias.

Licitações e Contratos

Comunicados

TOMADA DE PREÇOS Nº 14/2023 PROCESSO ADMINISTRATIVO Nº 5629/2023

OBJETO: Contratação de empresa para execução de obras de Ampliação da EMEF “Isaura de Carvalho”, localizada na rua Prof. Aristides Gurjão, nº 600, conforme planilha orçamentaria, memorial descritivo, cronograma físico-financeiro, planilha de levantamento de quantidades e projeto executivo, com fornecimento de materiais, equipamentos e mão de obra necessária, em conformidade com os Anexos.

COMUNICADO DE INTIMAÇÃO DE PRAZO PARA CONTRARRAZÕES

I - A Prefeitura Municipal de Santo Antônio de Posse, por intermédio de sua Comissão Permanente de Licitação, **COMUNICA** a todos os interessados que, em razão do recurso administrativo interposto na Tomada de Preços nº. 14/2023, pela sociedade empresária J&ALVES GESTÃO E OBRAS LTDA., fica concedido o prazo de 05 (cinco) dias úteis para que, em querendo, os eventuais interessados apresentem **CONTRARRAZÕES** ao recurso administrativo, ou seja, de **01 a 05 de abril de 2024**, podendo tal ato ser realizado mediante protocolo no paço municipal (horário das 08:30 as 16:30 horas), ou então mediante envio para o e-mail: licitacao@pmsaposse.sp.gov.br (qualquer horário).

II - Por fim, esclareça-se que o presente prazo se dá em respeito ao contraditório e ampla defesa, com fulcro no art. 109, §3º da Lei Federal nº. 8.666/93.

Santo Antônio de Posse, 27 de março de 2024.

JOSEANI D. BASSANI TORRES

Presidente da CPL

PMSAPOSSE

.....