



OFICIAL

Jornal Oficial do Município de Cordeirópolis - SP

Ano 16 - Sexta-feira, 19 de março de 2021 - Nº 1271 - Distribuição Gratuita



PREFEITURA MUNICIPAL DE
CORDEIRÓPOLIS

**Na festa, sempre
cabe mais um.**

**No Hospital,
NÃO.**

Seja consciente.

**Respeite o distanciamento social
para vencer o CORONAVÍRUS!**

ATOS DO PODER EXECUTIVO**Decreto nº 6.337 de 05 de março de 2021**

Regulamenta, em âmbito Municipal, a 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 Pública, e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de serviços públicos, conforme especifica.

José Adinan Ortolan – Prefeito Municipal de Cordeirópolis, no uso de suas prerrogativas legais, em conformidade com a Lei Orgânica do Município e demais disposições aplicáveis; e,

Considerando o disposto no Processo Administrativo nº 413/2021, de 19.01.2021.

D e c r e t a

**TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º - Este Decreto regulamenta em âmbito municipal, 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 pública 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 Pública Municipal Direta e às autarquias, fundações públicas, às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e, subsidiariamente, aos prestadores de serviços públicos, incluídos os delegados dos serviços públicos municipais.

§ 2º - Os órgãos e entidades da Administração Pública 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, considera-se:

I – prestador de serviço público: todo aquele que presta serviço pela Administração Pública ou por seus delegados, sob normas e controles públicos;

II – política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito ao cidadão;

III – pedido: requisição formal de serviço público feita diretamente aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

IV – ocorrência: registro formal da Ouvidoria às manifestações do usuário do serviço público;

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 apuratórios competentes;

VI – elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

VII – sugestão: apresentação de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

VIII – solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal;

IX – identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

X – certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de docu-

mento de identificação válido;

XI – decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal manifesta-se com respostas conclusivas acerca da procedência ou improcedência da ocorrência, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;

XII – linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XIII – monitoramento: acompanhamento da tramitação da ocorrência nos órgãos da Administração Pública Municipal, realizado pela Ouvidoria a partir do registro da ocorrência até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

XIV – controle de qualidade: pesquisa coordenada pela Ouvidoria para apurar a execução e qualidade do serviço prestado por meio do nível de satisfação do usuário do serviço público das ocorrências registradas.

Art. 3º - A Administração Pública Municipal manterá, em seu sítio eletrônico, quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades 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, no mínimo, anualmente.

**TÍTULO II
DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES INICIAIS**

Art. 4º - Fica instituída, no âmbito do Município de Cordeirópolis, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 5º - A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos tem como objetivos:

I – promover a participação do usuário na Administração Pública, de acordo com as formas previstas na legislação pertinente;

II – assegurar a participação e o controle social dos cidadãos sobre a prestação de serviços públicos;

III – promover o planejamento estratégico em benefício da simplificação e melhoria dos serviços públicos;

IV – estimular e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos;

V – fomentar e incentivar a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre particulares e a Administração Municipal;

VI – propiciar aos agentes públicos condições para exercerem com eficiência o seu papel de representantes da Administração Municipal no trato com os cidadãos;

VII – fomentar e orientar as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos tenham como objetivo a satisfação dos usuários;

VIII – incentivar a criação de mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos e procedimentos administrativos;

IX – garantir o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, acessíveis e eficientes;

X – estimular a cultura da avaliação do atendimento, dos serviços públicos prestados, da análise das necessida-



JORNAL OFICIAL

do Município de Cordeirópolis - SP


EXPEDIENTE email.jornal.official@cordeirópolis.sp.gov.br

Produzido por: Assessoria de Imprensa de Cordeirópolis
Jornalista Responsável: Denis Euripedes de Oliveira Suidedos - MTB: 0071498/SP
Diagramação: Sócrates Bolorino
Impressão: Jornal Cidade de Rio Claro
Composição: Poder Executivo, Legislativo e Judiciário: Autarquias Municipais, Entidades Assistenciais

Tiragem - 1000 exemplares / Custo desta Edição: R\$ 730,00
 O jornal oficial do município é o órgão de divulgação da administração municipal instituído pela Lei 2274 de 11 de Agosto de 2005, com suas posteriores alterações.

Paço Municipal Antônio Thirion - Praça Francisco Orlando Stocco, 35, Centro - CEP 13490-000 - Cordeirópolis - SP

www.cordeirópolis.sp.gov.br



MINISTÉRIO DA DEFESA
EXÉRCITO BRASILEIRO
 CMSE - 2ª RM - 14ª CSM
 7ª Delegacia de Serviço Militar

Atenção Jovens da Classe de 2003

Os jovens que nasceram no ano de 2003 devem comparecer a junta de serviço militar para orientação do seu alistamento on line.

Aqueles que não se alistarem no prazo (01 de janeiro a 30 de junho/2021), ficam sujeitos as penalidades previstas na lei que regulamenta o serviço militar.

Quaisquer outras informações poderão ser solicitadas a junta de serviço militar, localizada à praça Francisco Orlando Stocco, nº 35, Centro (prefeitura municipal).

MARCIA AP. FERNANDES LUCKE
 SECRETÁRIA DA JSM/045

des e expectativas dos cidadãos;

XI – promover o desenvolvimento de práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

XII - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso à informações sobre os serviços públicos de forma simples e compreensível, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIII – assegurar a adequação e a qualidade das informações divulgadas sobre a prestação dos serviços públicos que estejam inseridas no sítio eletrônico institucional.

Art. 6º - Visando à realização dos seus objetivos, na execução dos serviços públicos, serão observadas as seguintes diretrizes:

I – respeito e cortesia no atendimento aos cidadãos;

II – presunção de boa-fé dos cidadãos;

III – utilização de linguagem clara, objetiva e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

IV – simplificação dos processos e requisitos para atendimento, com foco na melhoria dos serviços públicos, vedada a imposição aos cidadãos de exigências não previstas na legislação;

V – transparência nos procedimentos de atendimento, possibilitando o acompanhamento pelo usuário requisitante e a disponibilização de informações claras e precisas sobre os serviços públicos oferecidos;

VI – efetividade no atendimento, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

VII – publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VIII – generalidade no atendimento e prestação do serviço, sem distinção entre os cidadãos;

IX – regularidade no atendimento e prestação do serviço, seguindo os padrões de qualidade determinados;

X – confidencialidade, preservando o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO II DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SEÇÃO I DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 7º - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos 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 as seguintes informações:

I – nome completo e sigla;

II – finalidades e competências legais;

III – endereço da sede e regionais;

IV – relação de serviços prestados;

V – público-alvo;

VI – forma de prestação do serviço;

VII – principais etapas para a prestação do serviço;

VIII – locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;

IX – requisitos e documentos necessários para obter o serviço;

X – previsão de tempo de espera para atendimento;

XI – previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

XII – as prioridades de atendimento;

XIII – mecanismos de comunicação com o usuário;

XIV – os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;

XV – os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

XVI – os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

§ 2º - A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão e entidade 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 Cidadão utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

Art. 8º - Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, a Carta de Serviços ao Usuário.

SEÇÃO II DO PEDIDO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender aos pedidos feitos pelos canais oficiais de atendimento, respeitando o princípio da impessoalidade e a formalidade, no âmbito de suas respectivas competências.

Art. 10. Cada pedido deverá gerar um número de protocolo, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º - Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado aos seus pedidos, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com objetividade e clareza.

§ 2º - As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, 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 (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

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

III – anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e 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 pedido.

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

I – número total de pedidos;

II – número de pedidos atendidos;

III – número de pedidos em andamento;

IV – tempo médio de atendimento.

SEÇÃO III DA MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Art. 13. - Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços.

Art. 14. - A ocorrência será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente, com as seguintes informações do usuário para registro da ocorrência:

I – nome completo;

II – número de inscrição no CPF;

III – data de nascimento;

IV – meio de contato.

§ 1º - São considerados meios de contato, o endereço completo, endereço eletrônico e número telefônico.

§ 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 - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão divulgar, em locais de fácil visualização, os canais de comunicação da Ouvidoria.

§ 5º - A Ouvidoria deve dispor de meios de comunicação e tecnologia que facilitem o recebimento das manifestações dos usuários, como sítio eletrônico, sistemas e aplicativos, entre outros que puderem ser viabilizados

para o aprimoramento do atendimento.

§ 6º - A ocorrência poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência, ou verbalmente, sendo que tal manifestação, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, estará disponível no sítio eletrônico institucional, podendo a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 7º - 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.

SEÇÃO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 15. - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão proceder ao monitoramento e avaliação 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 – identificar problemas no acesso ao serviço;
- VII – avaliar, em tempo real e de forma contínua, a satisfação com o serviço;
- VIII – avaliar o cumprimento dos compromissos firmados nas Cartas de Serviços e os prazos definidos para a prestação dos serviços.

Art. 16. - 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. 17. - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão publicar integralmente o resultado da avaliação e os dados sobre o respectivo atendimento por serviço público de que trata o artigo 12 no sítio institucional, no mínimo, 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.

CAPÍTULO III DO PLANEJAMENTO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SEÇÃO I DA GESTÃO

Art. 18. - São responsáveis pela gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

- I – a Ouvidoria;
 - II – os titulares dos órgãos e dirigentes das entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, respectivamente.
- Art. 19.** - São atribuições da Ouvidoria no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

- I – coordenar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos e as ações de Ouvidoria, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;
- II – promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos;
- III – definir estratégias para melhorias do atendimento ao cidadão.

Art. 20. - São atribuições do titular ou dirigente de cada órgão e entidade da Administração Municipal direta e indireta responsável pela prestação dos serviços públicos, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I – coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, observadas as normas e diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria;

- II – promover a interlocução entre o órgão ou entidade e a Ouvidoria;
- III – coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário;
- IV – estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;
- V – acompanhar o atendimento disponibilizado, de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento; e
- VI – promover inovações na prestação dos serviços públicos.

§ 1º - Para o exercício das atribuições estabelecidas no “caput” deste artigo, os titulares poderão designar, mediante portaria, ao menos 01 (um) servidor e respectivo suplente, preferencialmente vinculados ao Gabinete.

§ 2º - As designações de que trata o parágrafo 1º deste artigo serão divulgadas no Diário Oficial do Município, bem como comunicadas à Ouvidoria.

§ 3º - Os padrões de funcionamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento deverão ser estabelecidos e comunicados à Ouvidoria.

SEÇÃO II DAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 21. - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar, no mínimo, dois servidores ou funcionários municipais para atuarem como responsáveis por ações de ouvidoria, aos quais competirá:

- I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;
 - II – receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários por meio da Ouvidoria;
 - III – gerenciar a implantação da avaliação continuada dos serviços públicos na sua área de competência;
 - IV – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;
 - V – conduzir a elaboração, atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário na sua área de atuação, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;
 - VI – incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;
 - VII – produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e
 - VIII – fomentar e gerir mediações de conflitos a partir das manifestações apresentadas à sua apreciação, em conjunto com a Ouvidoria.
- Art. 22.** - O responsável por ações de ouvidoria responderá diretamente ao titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público.

Parágrafo único. - O responsável por ações de ouvidoria será designado pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público, e o respectivo ato de designação deverá ser comunicado ao Ouvidor Público Municipal.

Art. 23. Compete à Ouvidoria:

- I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II – monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
- III – monitorar os órgãos e entidades da Administração Pública no cumprimento das determinações e diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017;
- IV – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- V – acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;
- VI – propor e organizar capacitações e treinamentos, com apoio dos órgãos e entidades da Administração Pública, das atividades relativas à Ouvidoria e os direitos do usuário do serviço público;
- VII – definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VIII – fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;

IX – receber, analisar, encaminhar às autoridades competentes e responder todos os tipos de manifestação (elogio, denúncia, reclamação, solicitação e sugestão) recebidas pelos seus canais de comunicação disponíveis aos usuários do serviço público;

X – monitorar o tratamento e a efetiva conclusão das ocorrências registradas, junto ao órgão ou entidade da Administração Pública Municipal, desde o recebimento da manifestação até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

XI – exigir respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

XII – realizar o controle de qualidade das ocorrências registradas para apurar a execução e qualidade do serviço prestado e o nível de satisfação do usuário do serviço público;

XIII – mediar conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos, designando reuniões para a utilização dos meios alternativos de solução de conflitos entre as partes, caso necessário;

XIV – notificar os agentes públicos competentes para adoção de providências administrativas imediatas que garantam o cumprimento dos dispositivos deste decreto e da Lei Federal nº 13.460/2017;

XV – manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

XVI – sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

XVII – garantir a adequação e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal da Ouvidoria e Portal da Transparência;

XVIII – elaborar e encaminhar, no mínimo quadrimestralmente, relatório de recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas aos órgãos e entidades da Administração Pública;

XIX – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas nos incisos X, XII, XIII e XVII, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. - A Ouvidoria desempenhará as atribuições a que se refere o “caput” deste artigo sem prejuízo das estabelecidas no artigo 83 da Lei Complementar nº 667/2009.

Art. 24. - Para o desempenho de suas funções será assegurada à Ouvidoria acesso direto ao Prefeito Municipal, Secretários Municipais e aos dirigentes das entidades da Administração Municipal indireta, bem como a informações ou documentos das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Cordeirópolis, necessários ao desempenho de suas funções.

Parágrafo único. - Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Cordeirópolis deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

SEÇÃO III

DO PROCEDIMENTO A SER APLICADO NO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Art. 25. - As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, em sistema informatizado próprio da Ouvidoria.

§ 1º - Não será recusado o recebimento de manifestações, quando apresentadas por meio de canais disponíveis e em conformidade com o disposto na legislação pertinente em vigor.

§ 2º - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão disponibilizar o fácil acesso ao sistema da Ouvidoria na página principal de seus portais a que estejam vinculados na rede mundial de computadores.

§ 3º - Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá promover a sua inserção no sistema a que se refere o “caput” deste artigo.

§ 4º - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que receberem manifestação, no âmbito municipal, sobre matéria alheia à sua competência deverão encaminhá-la à Ouvidoria para as providências requeridas.

Art. 26. - O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar encaminhar e responder objetivamente as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara e concisa, de acordo com os prazos e termos definidos no Decreto nº 7.584/2016, contados do seu recebimento.

Parágrafo único. - Após a prévia análise e, caso necessário, poderão proceder o encaminhamento às unidades subordinadas responsáveis pela adoção das providências, as quais deverão responder nos prazos e termos estabelecidos no Decreto nº 7.584/2016, contados do recebimento do pedido no setor competente.

Art. 27. - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º - Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 2º - O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no Decreto 7.584/2016 e encerra a ocorrência sem a produção de resposta conclusiva, que será reaberta a partir da resposta do usuário.

§ 3º - A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres previstos no artigo 8º da Lei Federal nº 13.460/2017, deixar de expor os fatos conforme a verdade ou agir de modo temerário.

Art. 28. - O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação de serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. - A resposta conclusiva do elogio conterá a informação sobre o encaminhamento e certificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 29. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. - A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 30. A solicitação de providências recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. - A resposta conclusiva da solicitação conterá a informação objetiva acerca da possibilidade de atendimento, data de execução ou previsão de execução.

Art. 31. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 32. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º - A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º - A denúncia poderá ser encerrada quando:

I – estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal;

II – não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º - Os órgãos e entidades da Administração Pública deverão informar à Ouvidoria a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados de qualquer nível.

Art. 33. - Os responsáveis por ações de ouvidoria, sob coordenação da Ouvidoria, poderão 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 13.460/2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 2º - As informações que constituam comunicações de irregularidade deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 34. - 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 apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

CAPÍTULO IV

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 35. - A participação dos usuários dos serviços públicos municipais no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria.

Art. 36. - Além das atribuições previstas no parágrafo único do artigo 18 da Lei Federal nº 13.460/2017, compete ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUS:

I – elaborar, aprovar e reformar, quando necessário, seu regimento interno;

II – eleger o seu Presidente e os demais componentes da Mesa Diretora.

Art. 37. - Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados à Ouvidoria.

Art. 38. - O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto de 18 (dezoito) membros titulares, acompanhados de seus respectivos suplentes, conforme representação e indicação a seguir discriminados:

I – 09 (nove) representantes dos usuários de serviços públicos municipais, dos seguintes eixos.

- a) segurança e mobilidade urbana;
- b) comunicação e cidade;
- c) cidadania, justiça e assistência social;
- d) educação e tecnologias;
- e) gestão pública;
- f) meio ambiente e sustentabilidade;
- g) saúde e esportes;
- h) mobilidade urbana;
- i) serviços públicos e obras.

II – 09 (nove) membros da Administração Municipal, dos seguintes órgãos públicos:

- a) 01 (um) representante da Secretaria de Governo e Segurança;
- b) 01 (um) representante da Ouvidoria;
- c) 01 (um) representante da Secretaria Municipal da Mulher e Desenvolvimento Social;
- d) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação;
- e) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Finanças;
- f) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Meio Ambiente;
- g) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;
- h) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico;
- i) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Serviços Públicos.

§ 1º - Os representantes da Administração Municipal e respectivos suplentes serão indicados pelos titulares das Secretarias Municipais, entre servidores em posição de chefia, chefes de departamentos, coordenadores e/ou técnicos da área a ser representada.

§ 2º - A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Ouvidoria, no Jornal Oficial do Município de Cordeirópolis, com antecedência mínima de 01 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

I – informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;

II – o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

III – a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

IV – declaração de idoneidade, a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa.

§ 3º - Findo o prazo do envio das inscrições será realizada audiência pública conduzida pelo Ouvidor Público Municipal, a ser publicada no Jornal Oficial do Município de Cordeirópolis, com antecedência mínima de 01 (um) mês, para eleição dos representantes escolhidos, com direito a voto os usuários de serviços públicos, maiores de 18 anos, presentes à audiência.

§ 4º - Na ausência ou impedimento do representante titular, assumirá as funções o respectivo suplente, tendo direito a voto somente nesses casos.

Art. 39. - Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em seu desempenho, a escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 38 deste Decreto poderá depender da avaliação dos seguintes requisitos:

I – formação educacional compatível com a área a ser representada;

II – experiência profissional aderente à área a ser representada;

III – atuação voluntária na área a ser representada;

IV – não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 40. - O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

Art. 41. - O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos terá um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário Geral, escolhidos na posse entre os conselheiros titulares, com mandato de 02 (dois) anos.

Art. 42. - No prazo de 30 (trinta) dias após a posse dos conselheiros, o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos adotará providências no sentido de elaborar seu Regimento Interno, dispondo sobre as normas gerais de sua organização e funcionamento, submetendo-o à homologação por decreto do Prefeito Municipal.

Art. 43. - A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

Art. 44. - Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 45. - O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor Público Municipal, bem como quanto a assuntos relacionados às ações de ouvidoria e prestação de serviços públicos.

TÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 46. - Caberá representação à Ouvidoria no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste decreto.

Art. 47. - As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria.

Art. 48. - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão informar e disponibilizar, nos locais de atendimento, cópia deste decreto para consulta dos usuários.

Art. 49. - As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 50. - Este Decreto entra em vigor nesta data.

Prefeitura Municipal de Cordeirópolis, aos 05 de março de 2021, 123 do Distrito e 74 do Município.

José Adinan Ortolan

Prefeito Municipal de Cordeirópolis

Sandra Cristina dos Santos

Secretária Municipal de Justiça e Cidadania

Registrado e arquivado na Secretaria Municipal de Justiça e Cidadania, em 05 de março de 2021.

Decreto nº 6.341 de 15 de março de 2021

Institui medidas emergenciais de caráter temporário e excepcional, destinadas ao enfrentamento da pandemia de Covid-19, no âmbito do território do Município de Cordeirópolis, Estado de São Paulo, conforme específica.

José Adinan Ortolan – Prefeito Municipal de Cordeirópolis, no uso de suas prerrogativas legais, em conformidade com a Lei Orgânica do Município e demais disposições aplicáveis; e,

Considerando o Decreto Estadual 65.563 de 11 de março de 2021 que estabelece medidas emergenciais, de caráter temporário e excepcional, de combate ao Covid-19 no período de 15 a 30 de março de 2021;

Considerando o esgotamento de leitos para tratamento de Covid-19 em todo o Brasil e o aumento acentuado dos casos de Covid-19;

Considerando o Termo de Ajuste de Conduta (TAC) assinado entre o município de Cordeirópolis e o Ministério Público de São Paulo, homologado pelo Poder Judiciário, que estabelece a obrigatoriedade do município em cumprir as regras do Plano São Paulo e combate ao Covid 19, sob pena de multa diária de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), além do ajuizamento de ação civil.

D e c r e t a

Art.1º - No período de **15 a 30 de março de 2021**, ficam instituídas medidas emergenciais, de caráter temporário e excepcional, em todo o município de Cordeirópolis, de acordo com as regras do Plano São Paulo, disponível no sítio eletrônico www.saopaulo.sp.gov.br/planosp/, complementada pelas orientações da Vigilância Sanitária Municipal.

Parágrafo Único – Para cumprimento do disposto nesse artigo, fica autorizada a extensão da carga horária extraordinária da equipe da VISA Municipal, podendo sua coordenação requisitar a atuação da Guarda Civil Municipal, Defesa Civil e Fiscalização Municipal.

Art. 2º - Todo atendimento público presencial dos órgãos da Prefeitura Municipal de Cordeirópolis ficam suspensos no período de **15 a 30 de março de 2021**, com exceção dos atendimentos emergenciais.

§ 1º - Na área da saúde serão mantidos os atendimentos emergenciais, de moléstias graves e de Pós Covi-19, tendo redução de agendamento de consultas e especialidades, de acordo com planejamento da Secretaria Municipal de Saúde.

§ 2º - Na área de Promoção Social serão mantidos os atendimentos do CREAS, dos atendimentos emergenciais dos CRAS e demais atendimentos a critério da Secretaria Municipal da Mulher e Desenvolvimento Social.

§ 3º - Os Secretários Municipais, o Procurador Geral do Município, e o Presidente do SAAE implementarão, nos respectivos âmbitos, a prestação de jornada laboral mediante teletrabalho, recomendada pelo Plano São Paulo, sendo exceção o trabalho interno, para casos específicos, redobrando os cuidados com uso de máscaras, higiene das mãos e distanciamento social, especialmente nos momentos de refeições.

§ 4º - As Secretarias deverão disponibilizar todos os serviços ofertados ao público no aplicativo Cordeirópolis na palma da mão para atendimento ao público.

§ 5º - O Departamento de Imprensa da Prefeitura Municipal deverá utilizar os canais de comunicação para divulgar o acesso aos serviços públicos através do aplicativo Cordeirópolis na palma da mão.

Art. 3º - As aulas presenciais da rede pública municipal, estadual, privada da educação básica, ensino superior e ensino livre ficam inicialmente suspensas no município de Cordeirópolis no período de 15 a 30 de março, prorrogando a suspensão por tempo indeterminado, até que a situação epidemiológica melhore.

Parágrafo Único – Neste período poderão ser realizados atendimentos individualizados ou em pequenos grupos para atividades de recuperação, reforço e atendimento educacional ou técnico especializado.

Art. 4º - Este Decreto entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Cordeirópolis, aos 15 de março de 2021, 123 do Distrito e 74 do Município.

José Adinan Ortolan
Prefeito Municipal de Cordeirópolis

Sandra Cristina dos Santos
Secretária Municipal de Justiça e Cidadania

Registrado e arquivado na Secretaria Municipal de Justiça e Cidadania, em 05 de março de 2021.

AVISO DE RETIFICAÇÃO

A **PREFEITURA MUNICIPAL DE CORDEIRÓPOLIS**, Estado de São Paulo, pessoa jurídica de direito público, devidamente cadastrada no CNPJ/MF sob o nº 44.660.272/0001-93, através do Departamento de Compras torna pública a seguinte retificação quanto ao **Pregão Presencial nº 10/2021**:

No **Jornal Oficial do Município de Cordeirópolis** de 17 de março de 2021, Edição nº 1270, pág. 06, onde se lê: **Data da Sessão: 02/04/2021, leia-se: Data da Sessão: 05/04/2021.**

Cordeirópolis, 18 de março de 2021.

Carlos Alberto Piola Filho
Departamento de Compras

AVISO DE ABERTURA DE LICITAÇÃO

Pregão Presencial nº 13/2021
Processo Administrativo nº 961/2021

Objeto: “Registro de preços para fornecimento de cestas básicas para o fundo social de solidariedade”, conforme especificações contidas no ANEXO I – Termo de Referência.

Data da Sessão: 08/04/2021

Horário: 09:00 horas

O edital da licitação acima relacionada e seus anexos poderão ser obtidos no sítio eletrônico oficial da Prefeitura: www.cordeirópolis.sp.gov.br no ícone **LICITAÇÕES**.

Cordeirópolis, 18 de março de 2021.

Carlos Alberto Piola Filho
Diretor do Departamento de Compras

ATOS DO PODER LEGISLATIVO

TERMO DE HOMOLOGAÇÃO

PROCESSO LICITATÓRIO N.07/2021 - Pregão Presencial N.02/2021. Homologo o procedimento realizado na modalidade Pregão Presencial, do tipo Menor Preço, do qual o pregoeiro Adjudicou o Objeto da Licitação, na qualidade de **VENCEDORA** à empresa **VEROCHEQUE REFEIÇÕES LTDA- CNPJ/MF 06.344.497/0001-41- valor R\$ 133.200,00(CENTO E TRINTA E TRÊS MIL E DUZENTOS REAIS)** em todos os termos contidos no presente processo; ficando as mesmas aguardando a **CONVOCAÇÃO** para assinatura do Contrato.

Câmara Municipal de Cordeirópolis -18/03/2021.

Carlos Aparecido Barbosa
Presidente da Câmara



DÚVIDAS sobre a vacina?

Ligue para os postos de saúde

Jd. Progresso - 3546-1246
Jd. São Luiz - 99655-6944
Jd. Juventude - 3546-6284
Bairro do Centro - 3546-9410
Cascalho - 3546-5344
Jd. Eldorado - 3546-4510
Jd. Cordeiro - 3546-1246
Centro Virgínia G. Zanetti - 3546-9412
Hospital Municipal - 3546-9599
Secretaria de Saúde - 3546-9810




Faça sua máscara em casa!

Prefeitura Municipal de Cordeirópolis

20 cm

20 cm

↑ 1 a 2 cm

↑ 1 a 2 cm

Tecido de algodão!

Elásticos de 20 cm

Sua máscara está pronta!



PREFEITURA MUNICIPAL DE
CORDEIRÓPOLIS

2451
DOSES APLICADAS



CORDEIRÓPOLIS

#JUNTOSCONTRAACOV19