DIÁRIO OFICIAL

Prefeitura de São José do Rio Preto, 23 de junho de 2022. Ano 72 – nº 21006 - Diário da Região

DECRETO Nº 19.230
DE 22 DE JUNHO DE 2022.

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos usuários de serviços da administração pública, de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal, e dá outras providências.

PREFEITO EDINHO ARAUJO, do Município de São José do Rio Preto, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei, e nos termos do art. 64, VI e XXXVIII, "a", da Lei Orgânica do Município;

D E C R E T A:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto regulamenta 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 Direta Municipal 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 direta e prestadores de serviços públicos sob forma de concessão ou permissão.

§ 2º. Os órgãos da Administração Direta 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, consideram-se:

I – serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública diretamente ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

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

III – manifestação dos usuários: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IV – ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações dos usuários relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

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 de apuração competentes;

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

VIII – sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos da Administração Direta Municipal;

IX – solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos da Administração Direta Municipal;

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

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

Art. 3º. Cada órgão da Administração Direta Municipal manterá, no sítio eletrônico da Prefeitura de Rio Preto, a Carta de Serviços, quadro geral dos serviços públicos prestados e especificará os 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.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º. O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo o agente público, órgão prestador de serviços públicos:

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;

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, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI – cumprir prazos e normas procedimentais;

VII – definir e 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 que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e 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 artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIX – proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, bem como da Lei Federal nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD);
XX – expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
XXI – fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.
Art. 5º. São deveres do usuário:
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
CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 6º. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre os 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, com clareza, em relação aos 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.
§ 2º. A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão 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 Usuário utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.
§ 4º. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no Portal da Prefeitura de Rio Preto administrado pela Secretaria Municipal de Comunicação Social.

CAPÍTULO IV
DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 7º. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Direta Municipal acerca da prestação de serviços.
Art. 8º. A manifestação será dirigida ao Departamento de Ouvidoria Geral do Município e conterá a identificação do requerente.
§ 1º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante ao Departamento de Ouvidoria Geral do Município.
§ 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. A manifestação será realizada, preferencialmente, em meio eletrônico.
§ 4º. Em caso de recebimento por carta ou verbalmente pelo usuário, seja por atendimento presencial ou por telefone, a manifestação deverá ser registrada em sistema informatizado.
§ 5º. 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, bem como da Lei Federal nº 13.709, de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

CAPÍTULO V
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º. Os órgãos da Administração Direta Municipal deverão proceder ao monitoramento e controle de qualidade 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 – avaliar o cumprimento dos compromissos firmados nas Cartas de Serviços e os prazos definidos para a prestação dos serviços;
VII – disponibilizar de maneira clara e objetiva informações dos serviços no Portal Eletrônico da Prefeitura.
Art. 10. Visando à realização dos seus objetivos, a avaliação dos serviços públicos, será realizada, no mínimo a cada um ano, 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. 11. O Departamento de Ouvidoria Geral do Município deverá publicar integralmente o relatório da avaliação e os dados sobre o respectivo atendimento por serviço público, 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 VI
OUVIDORIAS DO MUNICIPIO DE SÃO JOSÉ DO RIO PRETO

Seção I
Da instituição da Ouvidoria Geral e sua estrutura funcional

Art. 12. Fica criada a Ouvidoria Geral do Município como unidade administrativa operacional, vinculada à Secretaria Municipal de Comunicação Social, a fim de integrar as atividades do sistema de ouvidoria desenvolvidas pela Administração Direta, considerando:
I - a Ouvidoria Geral do Município, como órgão central; e
II - as Ouvidorias da Saúde, Educação, Trânsito e Transporte e Guarda Municipal, como unidades setoriais.
Art. 13 As unidades setoriais ficam sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria Geral do Município, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou entidade a que estiverem vinculadas.
Art. 14. Sempre que solicitadas, as unidades setoriais deverão remeter à Ouvidoria Geral do Município dados e informações sobre as manifestações recebidas, atividades realizadas e relatórios quadrimestrais.
Art. 15. As autarquias e as empresas públicas controladas direta ou indiretamente pelo Município, serão responsáveis pela criação e gestão de suas próprias ouvidorias, através de ato regulamentar próprio.
Art. 16. Para fins de responsabilidade e competência na execução do serviço de Ouvidoria desta municipalidade, será destacado um servidor para exercer o assessoramento e coordenação da Ouvidoria Geral do Município.
Art. 17. É vedado aos responsáveis pelas ações de ouvidoria participar ou exercer quaisquer atividades políticas, partidárias e afins.

Seção II
Das ações de Ouvidoria

Art. 18. Os órgãos da Administração Direta Municipal por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar, no mínimo, um servidor municipal para atuar como responsável por ações de ouvidoria, ao qual competirá:
I – promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e deste Decreto regulamentador;
II – receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários por meio das Ouvidorias;
III – conduzir a elaboração, atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário na sua área de atuação, consoante o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;
IV – incentivar e propor medidas para a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;
V – analisar os dados produzidos pela Ouvidoria do Município e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;
VI – outras atribuições afins.
Art. 19. O responsável por ações de ouvidoria responderá diretamente ao titular ou dirigente do órgão prestador de serviço público.
Parágrafo único. O responsável por ações de ouvidoria será designado pelo titular ou dirigente do órgão prestador de serviço público, e o respectivo ato de designação deverá ser comunicado à Ouvidoria Geral do Município.
Art. 20. Compete à Ouvidoria Geral do Município:
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 e deste Decreto regulamentador no que for pertinente ao sistema de ouvidoria;
II – monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
III – monitorar os órgãos da Administração Direta Municipal no cumprimento das determinações e diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017 e deste Decreto regulamentador no que for pertinente ao sistema de ouvidoria;
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 e atualizar, sempre que necessário, a Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o_artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;
VI – incentivar e propor medidas para a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

VII – definir sistemas, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;
VIII – 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;
IX – monitorar o tratamento e a efetiva conclusão das ocorrências registradas, junto ao órgão da Administração Direta Municipal, desde o recebimento da manifestação até o envio da resposta ao usuário do serviço público;
X – exigir respostas coerentes e dentro do prazo estabelecido das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão os eventuais descumprimentos;
XI – 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;
XII – mediar conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos prestadores de serviços públicos, designando reuniões para a utilização dos meios alternativos de solução de conflitos entre as partes, caso necessário;
XIII – 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;
XIV – manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;
XV – 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;
XVI – garantir a adequação e a qualidade das informações dos órgãos a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal da Prefeitura e Portal da Transparência;
XVII – elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações recebidas através de manifestações, seu tratamento e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.
Art. 21. Para o desempenho de suas funções serão asseguradas à Ouvidoria Geral do Município e aos responsáveis por ações de ouvidoria ferramentas necessárias ao desempenho de suas funções.
Parágrafo único. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Administração Direta Municipal deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria Geral do Município e aos responsáveis por ações de ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, à intimidade e à imagem pessoal.

Seção III
Do Recebimento, Análise e Resposta de Manifestações

Art. 22. As Ouvidorias da Administração Direta Municipal devem receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.
§1º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.
§3º. São vedadas às ouvidorias da Administração Direta Municipal impor ao usuário quaisquer exigências relativas à motivação da manifestação.
Art. 23. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado, definido pela Ouvidoria Geral do Município.
§1º. A Ouvidoria Geral do Município assegurará que o acesso ao sistema de que trata o ***caput*** esteja disponível em seu Portal na rede mundial de computadores.
§ 2º. Sempre que recebida em meio físico, os órgãos deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o ***caput***.
§ 3º. A Ouvidoria da Administração Direta Municipal que receber manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverá orientar o usuário para o órgão competente, respeitando os prazos estabelecidos.
Art. 24. A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la aos órgãos ou departamentos da Administração Direta Municipal responsáveis para providências.
§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações no prazo de até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação.
§ 3º. O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise da manifestação.
§ 4º. O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no ***caput*** deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário.
§ 5º. A ausência de complementação da informação do usuário no prazo de 20 (vinte) dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.
§ 6º. A Ouvidoria poderá solicitar informações aos órgãos e departamentos responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de 15 (quinze) dias, contados da data de recebimento da manifestação do usuário, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.
§ 7º. O atraso injustificado e/ou a ausência de resposta para a ouvidoria, por parte das áreas responsáveis pela tomada de providências, bem como da ouvidoria para o cidadão ou entidade demandante, constituem-se em ilícitos, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011, ensejando responsabilidade do agente público.
§ 8º. Todo ato administrativo de arquivamento de manifestação deverá ser escrito e motivado.
Art. 25. As denúncias e manifestações anônimas poderão ser recebidas pela Ouvidoria, dando-lhes encaminhamento, desde que haja elementos indiciários mínimos que permitam o início da apuração dos fatos pelo órgão da Administração Direta Municipal competente.
§ 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 arquivada quando estiver dirigida a órgão não pertencente à Administração Municipal ou não contenha elementos indiciários mínimos indispensáveis à sua apuração.
Art. 26. Os responsáveis por ações de ouvidoria, sob coordenação da Ouvidoria Geral do Município, 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 Federal nº 13.460/2017, não acarretam no dever de encaminhamento de resposta conclusiva ao usuário.
§ 2º. As denúncias recebidas pela Ouvidoria que constituam comunicações de irregularidade deverão ser enviadas ao órgão competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.
Art. 27. 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 de apuração, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros, sujeito a penalidades previstas na Lei Federal nº 12.527/2011.

CAPÍTULO VII
DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 28. Fica instituído o Conselho Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria Geral do Município, com as seguintes atribuições:
I – acompanhar a prestação dos serviços;
II – participar da avaliação dos serviços prestados;
III – propor melhorias na prestação dos serviços;
IV – contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
V – acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
VI – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;
VII – demais atribuições afins.
Art. 29. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados à Ouvidoria Geral do Município.
Art. 30. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será composto por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela Ouvidoria Geral do Município responsável pela supervisão da execução do serviço público a ser avaliado.
§ 1º O chamamento público a que se refere o *caput* será feito em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, com ampla divulgação pela Ouvidoria Geral do Município.
§ 2º A Ouvidoria Geral do Município poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o *caput*.
Art. 31. Os conselheiros se submeterão a avaliações individualizadas, as quais serão consolidadas eletronicamente, a fim de subsidiar as ações da Ouvidoria Geral do Município.
§ 1º As avaliações de que trata o *caput* ocorrerão, no mínimo, a cada dois anos.
§ 2º A participação no Conselho de Usuários de serviços públicos será considerada prestação de serviço público relevante, não remunerada.

Art. 32. O exercício das atribuições dos membros do Conselho de Usuários dos serviços públicos ocorrerá por meio eletrônico definido pela Ouvidoria Geral do Município, que deverá permitir:
I – a realização de pesquisas de satisfação e de pesquisas de cliente focadas nos usuários, a serem executadas pelos conselheiros;
II – a coleta organizada de dados acerca de sugestões de melhoria na prestação dos serviços avaliados;
III – a coleta organizada de dados acerca da avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria Geral do Município e as unidades setoriais;
IV – o registro e a manutenção dos cadastros dos conselheiros.
Art. 33. O disposto neste Decreto não exclui mecanismos acessórios que garantam o acesso ao processo de avaliação dos serviços públicos por grupos amostrais digitalmente não inseridos.
Art. 34. A Ouvidoria Geral do Município estabelecerá as diretrizes para as ações de estímulo à participação dos usuários no Conselho de Usuários de serviços públicos.

CAPÍTULO VIII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 35. Caberá representação à Ouvidoria Geral do Município no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste Decreto.
Art. 36. As despesas decorrentes da execução deste Decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.
Art. 37. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.
Paço Municipal “Dr. Lotf João Bassitt”, 22 de junho de 2022, 170º Ano de Fundação e 128º Ano de Emancipação Política de São José do Rio Preto.
PREFEITO EDINHO ARAÚJO
MÁRIO SOLER
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE COMUNICAÇÃO SOCIAL
LUÍS ROBERTO THIESI
PROCURADOR-GERAL DO MUNICÍPIO
Registrado no Livro de Decretos e, em seguida, publicado por afixação na mesma data e local de costume e pela Imprensa local.