

DECRETO Nº 2.293, DE 19 DE DEZEMBRO DE 2022.

Regulamenta o procedimento para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, conforme especifica.

A **PREFEITA DE PALMAS**, no uso das atribuições que lhe confere o art. 71, inciso III, da [Lei Orgânica do Município](#),

CONSIDERANDO os princípios da publicidade e da eficiência, encartados pela [Constituição Federal](#) no *caput* de seu art. 37;

CONSIDERANDO o disposto no art. 37, § 3º, inciso I, da [Constituição Federal](#), que versa acerca da participação do usuário na Administração;

CONSIDERANDO o disposto na [Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011](#), que regula o acesso a informações;

CONSIDERANDO o imperativo de ofertar à sociedade serviços públicos adequados e de qualidade, de forma a atender à missão institucional do Poder Executivo Municipal;

CONSIDERANDO que para concretizar o comando constitucional, faz-se necessário informar e facilitar o acesso dos cidadãos aos múltiplos serviços prestados pelo Executivo Municipal, bem como garantir eficiência, transparência e qualidade ao atendimento;

CONSIDERANDO a edição da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), que em seu art. 7º, institui a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito da Administração;

CONSIDERANDO as competências da Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno previstas no art. 28 da [Lei nº 2.299, de 30 de março de 2017](#);

CONSIDERANDO que a Ouvidoria-Geral do Município é unidade setorial fundamental à elaboração do planejamento das ações governamentais, visto que é capaz de canalizar insumos substanciais à análise do funcionamento de uma instituição, por intermédio das manifestações dos usuários dos serviços públicos, de maneira que o trabalho deve ser dispensado à verificação de métodos capazes de aperfeiçoarem os serviços prestados pelo órgão,

D E C R E T A:

Art. 1º Fica regulamentado o procedimento de que trata o art. 7º da [Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#), para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico da Prefeitura de Palmas, com o objetivo de informar e facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos prestados, bem como conferir publicidade aos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 2º A Carta de Serviços ao Usuário conterá, dentre outros elementos previstos na legislação vigente e em regramentos próprios, informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados ao público, em especial às relacionadas com:

- I - serviços públicos oferecidos;
- II - local da prestação do serviço;
- III - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- IV - principais etapas para o processamento do serviço;
- V - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- VI - forma de prestação dos serviços e de comunicação com o solicitante.

Parágrafo único. Além das informações descritas no *caput* deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento, observado o disposto no § 3º do art. 7º da [Lei nº 13.460, de 2017](#).

Art. 3º A Carta de Serviços ao Usuário será atualizada pela Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno, a partir dos dados fornecidos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, anualmente, no mês de janeiro, ou sempre que houver acréscimo, modificação ou supressão de serviços públicos prestados pelo Município.

Art. 4º Para fins de cumprir o disposto no art. 3º deste Decreto, aos titulares ou responsáveis dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal incumbirá o encaminhamento da solicitação de acréscimo, inclusão e/ou supressão de serviços públicos da sua respectiva área de atuação, ao Coordenador do Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 5º deste Decreto.

Art. 5º Fica instituído o Comitê Gestor da Carta de Serviços ao Usuário com a incumbência de supervisionar a publicação e o monitoramento sistemático do conteúdo contido no instrumento disponibilizado no Portal da Prefeitura de Palmas, composto:

- I - pelo Ouvidor-Geral, responsável pela coordenação dos trabalhos;
- II - pelos membros titulares e respectivos suplentes, a saber:
 - a) 2 (dois) da Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno, sendo um deles integrante da Unidade de Relacionamento com a Sociedade (URS);
 - b) 1 (um) da Secretaria Municipal de Finanças;
 - c) 1 (um) da Secretaria Municipal da Educação;
 - d) 1 (um) da Secretaria Municipal da Saúde;
 - e) 1 (um) da Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Públicos;

f) 1 (um) da Secretaria Municipal de Segurança e Mobilidade Urbana;

~~g) 1 (um) da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social;~~

g) 1 (um) da Secretaria Municipal de Políticas Sociais e Igualdade Racial;

(Redação dada pelo Decreto nº 2.541, de 1º de julho de 2024.)

h) 1 (um) da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico e Emprego;

i) 1 (um) da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano e Serviços Regionais;

j) 1 (um) da Agência de Regulação, Controle e Fiscalização dos Serviços Públicos de Palmas (ARP);

k) 1 (um) da Secretaria Municipal da Mulher. *(Incluído pelo Decreto nº 2.541, de 1º de julho de 2024.)*

§ 1º Os membros do Comitê Gestor serão designados por ato do Chefe do Poder Executivo, observado que o tempo de atuação do grupo de trabalho será limitado ao período disposto no ato de designação, permitida a recondução.

§ 2º Nas ausências, impedimentos ou impossibilidades de atuação do Coordenador do Comitê, as atribuições serão desempenhadas pelo titular da Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno.

Art. 6º Incumbe ao Comitê Gestor, dentre outras atribuições:

I - acolher as solicitações e/ou avaliar a necessidade de atualização e melhoria da plataforma da Carta de Serviços ao Usuário, mediante avaliação da necessidade de inclusão, exclusão ou alterações das informações ou dos serviços públicos constantes no referido instrumento;

II - consolidar e validar, junto às unidades responsáveis pelos serviços públicos, as alterações propostas pelos órgãos e entidades municipais;

III - submeter o texto consolidado e validado ao Gestor da Secretaria Municipal da Transparência e Controle Interno para veiculação;

IV - zelar pela divulgação e o conhecimento da Carta de Serviços ao Usuário, especialmente no âmbito da Administração Pública Municipal;

V - interagir junto aos dirigentes máximos dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal sobre questões atinentes à Carta de Serviços ao Usuário, tais como:

a) avaliação das manifestações encaminhadas pelos usuários sobre os serviços públicos;

b) pesquisa sobre a qualidade dos serviços;

c) necessidades e sugestões de melhoria dos serviços, dentre outros assuntos;

VI - acompanhar e avaliar a atuação dos servidores responsáveis nos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal pelas informações relativas à Carta de Serviços ao Usuário, bem como recomendar as ações necessárias para o atingimento dos objetivos previstos na Carta;

VII - prestar contas das ações executadas ao Chefe do Poder Executivo Municipal por meio da apresentação de relatórios estatísticos quadrimestrais de acesso às informações e do uso do referido instrumento pelo cidadão usuário, destinatário dos serviços públicos;

VIII - exercer outras funções compatíveis com suas atribuições;

IX - deliberar e decidir sobre outras questões correlatas.

§ 1º O Comitê reunir-se-á, por iniciativa de seu Coordenador, ordinariamente, uma vez por trimestre e, extraordinariamente, sempre que os trabalhos o exigirem, a fim de garantir a agilidade na atualização do conteúdo disponibilizado.

§ 2º O Comitê instalar-se-á com a presença de, no mínimo, 6 (seis) membros designados.

§ 3º Na hipótese de não haver quórum mínimo para deliberação do Comitê, conforme fixado no § 2º deste artigo, cabe ao Coordenador em conjunto com os membros presentes, *ad referendum* do Gestor da Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno, a decisão sobre os temas ou matérias constantes da pauta.

§ 4º As decisões do Comitê dar-se-ão pelo voto da maioria simples dos presentes, observado que não será objeto de discussão ou deliberação matéria que não conste na pauta, salvo decisão do Colegiado.

§ 5º O membro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 2 (duas) reuniões ordinárias consecutivas ou a 3 (três) intercaladas, no mesmo ano, será substituído por ato do Chefe do Poder Executivo.

§ 6º As convocações para as reuniões ordinárias observarão o prazo mínimo de 3 (três) dias de antecedência da data estabelecida e as extraordinárias, a qualquer tempo, observado que em ambas as situações deverão ser acompanhadas das respectivas pautas.

§ 7º Os relatórios da Ouvidoria-Geral subsidiarão a análise da necessidade de alteração da forma como os serviços serão divulgados pela Carta, para melhor compreensão de seu conteúdo, bem como de outras medidas necessárias para o seu aperfeiçoamento.

§ 8º Os atos relativos à atuação e funcionamento do Comitê deverão ser consignados em procedimento próprio para fins de registro e acompanhamento.

§ 9º Para desenvolvimento das suas atividades o Comitê poderá, a qualquer tempo, solicitar informações e apoio aos órgãos e entidades da Administração Municipal, em especial àqueles que sejam responsáveis pelos conteúdos e os serviços públicos disponibilizados na Carta.

§ 10. Para melhor condução dos trabalhos poderá ser editada norma regimental própria do Comitê, a fim de estabelecer regras e diretrizes de funcionamento.

Art. 7º Sem prejuízo do disposto no do art. 4º deste Decreto, sempre que houver modificação dos serviços contidos e divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, o órgão ou a entidade solicitante deverá informá-la ao Coordenador do Comitê Gestor para a atualização das informações.

§ 1º A Secretaria Municipal de Transparência e Controle Interno será a responsável pela avaliação e modificações de que trata o *caput*, bem como pela coordenação e articulação dos trabalhos de divulgação, avaliação e monitoramento da Carta no Portal da Prefeitura, e, ainda, deverá adotar outras medidas necessárias para a plena operacionalização, manutenção, disponibilização e utilização da ferramenta pelo usuário.

§ 2º Para fins do disposto no *caput*, as solicitações para modificar a Carta de Serviços ao Usuário deverão ser efetivadas por servidores dos órgãos e entidades de lotação, os quais são responsáveis pela gestão das informações e o respectivo conteúdo relativo aos serviços públicos vinculados às Pastas, disponibilizados no sítio eletrônico da Prefeitura, e, ainda, têm as seguintes atribuições:

I - verificar a sistemática dos dados e das informações pertinentes a sua área de competência, divulgadas na Carta, de forma que não acarrete em prejuízos ao cidadão destinatário do conteúdo acessado;

II - providenciar, nos prazos requisitados, resposta às demandas referentes à Carta, tais como estatísticas de atendimento das solicitações dos usuários e conteúdo atualizado das informações encaminhadas sobre os serviços públicos;

III - recomendar, no âmbito da sua área de atuação, mediante solicitação de terceiros ou em decorrência de análise própria, ao titular ou dirigente máximo do órgão ou entidade a que estiver vinculado, eventuais medidas necessárias para o aperfeiçoamento do serviço público prestado pela sua unidade de trabalho;

IV - interagir junto ao titular ou dirigente máximo do respectivo órgão ou entidade, quando não houver cooperação ou interlocução entre unidades de sua repartição sobre conteúdo relativo à Carta.

§ 3º Os servidores de que trata o § 2º deste artigo serão indicados pelos titulares dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, escolhidos, preferencialmente, dentre aqueles que possuam vínculo efetivo, perfil e qualificação em processos operacionais e de gestão estratégica pertinente à área de atuação da respectiva Pasta de lotação.



Art. 8º Os titulares ou dirigentes máximos dos órgãos e entidades que compõem a Administração Municipal responderão, juntamente com os servidores de que trata o § 2º do art. 7º deste Decreto, pela inexatidão das informações disponibilizadas na Carta de Serviços ao Usuário ou pelo desatendimento das disposições deste Decreto.

Art. 9º Para consecução dos fins a que se destina este Decreto, poderão ser expedidas normas complementares.

Parágrafo único. No caso de regulamentação no âmbito dos órgãos e entidades da Administração Municipal, as disposições deverão ser aprovadas previamente pelo Comitê Gestor.

Art. 10. É vedada, no âmbito da administração direta e indireta do Município:

I - a implantação de soluções, interfaces, aplicações ou quaisquer outras ferramentas, com o uso ou não de meios informatizados/tecnologia, que afetem, prejudiquem ou restrinjam as finalidades estabelecidas neste Decreto e, em especial, o previsto na [Lei nº 13.460, de 2017](#);

II - a recusa injustificada ou o retardamento indevido no cumprimento das solicitações ou demandas relativas à Carta de Serviços ao Usuário, originadas pelas solicitações do Comitê Gestor ou de manifestações da Ouvidora-Geral, sob pena de verificação do descumprimento do dever pelo servidor, nos termos da [Lei Complementar nº 8, de 16 de novembro de 1999](#).

Parágrafo único. Os casos autorizados e determinados por lei e em regulamentos próprios dos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal não se subordinam ao disposto no inciso I do *caput* deste artigo.

Art. 11. Este Decreto entra em vigor na data da publicação.

Palmas, 19 de dezembro de 2022.

CINTHIA ALVES CAETANO RIBEIRO MANTOAN
Prefeita de Palmas

Edmilson Vieira das Virgens
Secretário da Casa Civil do
Município de Palmas

Eliezer Moreira de Barros
Secretário Municipal de Transparência e
Controle Interno