



2301	0412300402.016	3.3.90.30.00 - Material de Consumo		10.000,00	0,00
TOTAL DO ÓRGÃO				10.000,00	10.000,00

ÓRGÃO: 3100 - SECRETARIA MUNICIPAL DO MEIO AMBIENTE

UNIDADE ORÇAMEN TÁRIA	PROJETO ATIVIDADE	ELEMENTO	FR	ACRÉSCIM O (R\$)	DECRÉSCIM O (R\$)
3101	1854101622.069	4.4.90.52.00 - Equipamento s e Material Permanente	00	0,00	105.000,00
3101	1854101612.068	3.3.90.39.00 - Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica	00	105.000,00	0,00
TOTAL DO ÓRGÃO				105.000,00	105.000,00

ÓRGÃO: 2700 - SECRETARIA MUNICIPAL DE AGRICULTURA E DESENVOLVIMENTO RURAL

UNIDADE ORÇAMEN TÁRIA	PROJETO ATIVIDADE	ELEMENTO	FR	ACRÉSCIM O (R\$)	DECRÉSCIM O (R\$)
2701	2045101001.027	3.3.90.30.00 - Material de Consumo	00	0,00	113.000,00
2701	2060601002.052	4.4.90.51.00 - Obras e Instalações	00	113.000,00	0,00
TOTAL DO ÓRGÃO				113.000,00	113.000,00

TOTAL GERAL R\$ 228.000,00

DECRETO Nº 20.855, DE 24 DE MARÇO DE 2021.

Institui o Programa Municipal de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos, cria o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, regulamenta a Carta de Serviços ao Usuário no Município de Vitória da Conquista/BA e dá outras providências.



A PREFEITA DO MUNICÍPIO DE VITÓRIA DA CONQUISTA, Estado da Bahia, no exercício das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 75, inciso XI, da Lei Orgânica do Município e,

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.460/2017 dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública em todas as suas esferas;

CONSIDERANDO o disposto no Art. 4º da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, que determina que “os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia”;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017, regulamentada pelo Decreto nº 10.228, de 05 de Fevereiro de 2020, estabelece a criação de conselho consultivo de usuários dos serviços públicos, com o objetivo de promover a participação dos cidadãos no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos;

CONSIDERANDO o processo de democratização do acesso à informação e a melhoria da gestão pública através da participação efetiva da comunidade, bem como a necessidade de efetivo atendimento ao Princípio Constitucional da Publicidade e Exercício do Controle Social;

CONSIDERANDO que a Lei Orgânica do Município de Vitória da Conquista/BA estabelece, em seu Art. 84, que a Administração Pública dos Poderes Municipais garantirá a “participação dos cidadãos nas organizações representativas, como Conselhos, Colegiados e Audiências Públicas, para formulação, controle e avaliação de política, planos e decisões administrativas”;

CONSIDERANDO por fim, que a Prefeitura de Vitória da Conquista lançou, na data de 10 de fevereiro de 2020, a sua Carta de Serviços ao Usuário, cumprindo as metas estabelecidas no Art. 7º da Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017.

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art.1.º Fica criado o Programa Municipal de Participação, Proteção e Defesa dos Direitos do Usuário dos Serviços Públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, que prezarà pela qualidade, boa-fé e satisfação dos objetivos dos serviços e políticas públicas e dos seus respectivos usuários.

Art. 2º O Poder Executivo Municipal, por meio da Administração Pública Municipal direta, indireta e fundacional, observará as seguintes diretrizes em suas relações com os usuários dos serviços públicos:

I. presunção de boa-fé;

II. compartilhamento de informações, nos termos da legislação vigente;

III. revisão e consequente simplificação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

IV. aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o conhecimento e o compartilhamento de informações;

V. utilização de linguagem cidadã, ou seja, que a comunicação com usuário de serviços públicos seja objetiva e clara e por meio da qual se evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos que dificultem o entendimento;

VI. previsão de articulação com o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como com os outros Poderes e instituições, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos, nos termos da legislação vigente;

VII. racionalização de métodos e procedimentos de controle social, viabilizando mecanismos que possibilitem a manifestação e a participação efetiva dos usuários na definição e avaliação de padrões de atendimento dos serviços públicos;

VIII. articulação intersetorial para a padronização, integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos;

IX. inovação voltada à melhoria dos principais processos institucionais e consequente estudo e adoção de medidas de desregulamentação e revisão crítica de processos;

X. ampliação, com a ajuda dos usuários dos serviços públicos, dos níveis de legitimidade e de confiança da Administração Pública Municipal, relativamente à sua competência de bem atender às necessidades fundamentais constitucionais e legislação vigente;

XI. garantir ao usuário de serviços públicos o direito de receber serviços em conformidade com padrões de qualidade estabelecidos na Carta, a partir de métodos de aferição direta das expectativas sociais;

XII. estabelecimento de compromissos públicos com padrões de qualidade na

realização de atividades públicas, especialmente de prestação e atendimento ao usuário de serviços públicos;

XIII. permitir aos usuários de serviços públicos municipais a avaliação contínua da gestão, assim como o monitoramento interno e externo do desempenho institucional, mediante a utilização de indicadores;

XIV. divulgação transparente dos serviços públicos prestados pelos órgãos da Administração Pública Municipal e seus compromissos de atendimento, para que sejam conhecidos amplamente pela sociedade.

Art. 3º. Para os fins deste Decreto, consideram-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 - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V. manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

VI. prestador de serviço público: todo aquele que atua como preposto da Administração Pública ou de seus delegados em atividades-fim, sobre normas e controles públicos;

VII. 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;

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

IX. ocorrência: registro formal da Ouvidoria às manifestações do usuário do serviço público;

X. reclamação: demonstração formal de insatisfação relativa à prestação de serviço



público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;

XI. denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de controle e correição competentes;

XII. elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço oferecido ou o atendimento recebido;

XIII. sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

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

XV. identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

XVI. certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

XVII. 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;

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

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

XX. controle de qualidade: pesquisa e/ou auditoria para apurar a execução e qualidade do serviço prestado por meio do nível de satisfação do usuário do serviço público das ocorrências registradas.

Art. 4º. O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I. urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II. presunção de boa-fé do usuário;

III. atendimento por ordem de chegada, ressalvados 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. adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V. igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI. cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII. definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII. adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX. manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

X. eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XI. observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XII. aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIII. utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

Art. 5º. São direitos básicos do usuário:

I. participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II. obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III. acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;



IV. proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V. atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI. obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, especialmente sobre:

- a)** horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b)** serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c)** acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d)** situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e)** valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII. comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

CAPÍTULO II **DOS INSTRUMENTOS DE PARTICIPAÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DOS** **SERVIÇOS PÚBLICOS**

SEÇÃO I **DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 6º Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – CMUSP de Vitória da Conquista/BA, órgão de caráter consultivo, vinculado à Secretaria Municipal de Transparência e do Controle e à Ouvidoria Geral do município, nos termos do Art. 18 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de Junho de 2017.

Parágrafo Único. O CMUSP tem como principal objetivo o acompanhamento e avaliação dos Serviços Públicos Municipais, e a participação dos usuários dos serviços públicos municipais no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados.

SUBSEÇÃO I **DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS** **PÚBLICOS**

Art. 7º Além das atribuições previstas no Parágrafo Único do artigo 18 da Lei Federal nº 13.460/2017, compete ao CMUSP:

I. elaborar e aprovar seu regimento interno, atualizando-o sempre que se fizer



necessário;

II. eleger o/a Vice Presidente;

III. acompanhar a prestação dos serviços públicos municipais;

IV. participar, em conjunto com o Gabinete Civil, a Secretaria da Transparência e do Controle e a Ouvidoria Geral, da avaliação dos serviços públicos municipais prestados;

V. propor melhorias na prestação dos serviços públicos municipais;

VI. contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário de serviços públicos municipais;

VII. acompanhar e avaliar a atuação da Rede Municipal de Ouvidorias;

VIII. manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas;

IX. enviar a Secretaria Municipal da Transparência e do Controle e a Ouvidoria Geral do Município relatórios e avaliações das demandas obtidas diretamente;

X. auxiliar no desenvolvimento de políticas públicas voltadas à participação popular e ao controle social, com vistas a regular a aplicação de recursos nos serviços públicos essenciais;

XI. propor medidas visando a utilização de tecnologias de informação na melhora do atendimento a manifestações relacionadas aos serviços públicos no Município;

XII. interagir com outros conselhos municipais para conhecimento das pautas e reivindicações, além de propostas conjuntas de medidas e prolicificas públicos;

XIII. disseminar nas comunidades as informações disponibilizadas pelo Poder Público, atuando como intermediário ou demonstrando as formas de protocolo de manifestações, elogios, denúncias, reclamações e pedidos de acesso à informação.

SUBSEÇÃO II DA COMPOSIÇÃO

Art. 8º. O CMUSP será composto de 16 (dezesesseis) membros titulares e 16 (dezesesseis) membros suplentes nomeados pelo Chefe do Poder Executivo Municipal e 01 Secretário Geral designado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal escolhido entre os servidores do quadro efetivo do Município.

I. 08 (oito) representantes da Administração Pública Municipal, indicados pelo Chefe

do Poder Executivo;

II. 08 (oito) representantes dos Usuários dos Serviços Públicos, selecionados mediante edital de chamamento público conduzido pela Secretaria Municipal da Transparência e do Controle.

Art. 9º. Os representantes dos Usuários dos Serviços Públicos serão escolhidos entre cidadãos e cidadãs residentes no Município de Vitória da Conquista, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público conduzido pela Secretaria Municipal da Transparência e do Controle.

§1º O chamamento público a que se refere o caput será realizado por meio que garanta ampla publicidade, com prazo mínimo de 01 (um) mês para realização de inscrições, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas;

§2º A Secretaria Municipal da Transparência e do Controle será responsável pela supervisão e acompanhamento do processo seletivo, podendo adotar critérios adicionais que garantam ampla representatividade dos usuários dos serviços públicos municipais.

Art. 10. Não obstante a outros critérios estabelecidos conforme §2º do Art. 5º deste Decreto, o candidato a Conselheiro deverá:

I. possuir 18 (dezoito) anos completos na data da inscrição;

II. estar em pleno gozo dos direitos políticos, comprovado mediante apresentação, quando solicitado, de certidão de quitação com a justiça eleitoral;

III. ser residente e domiciliado em Vitória da Conquista/BA;

IV. não ser servidor público municipal.

Parágrafo Único. A Secretaria da Transparência e do Controle poderá definir outros critérios, além dos elencados nos incisos I a IV do art. 10, para escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos.

Art. 11. O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

Art. 12. A presidência do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos alternará, anualmente, entre a Secretaria da Transparência e do Controle e a Ouvidoria.

Art. 13. O/a Vice-Presidente será escolhido entre os seus membros na primeira sessão de cada ano, por maioria simples.

Art. 14. No prazo de 30 (trinta) dias após a posse da sua primeira composição, o Conselho 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 portaria do Secretário Municipal da Transparência e do Controle.

SUBSEÇÃO III DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 15. A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

Art. 16. Poderão ser convidados a participar das reuniões do CMUSP, com direito a voz e sem direito a voto, representantes de outros órgãos que possuam conhecimento técnico relevante para áreas específicas.

Art. 17. A Secretaria Municipal da Transparência e do Controle e a Ouvidoria Geral do Município estabelecerão as diretrizes para as ações de estímulo à participação dos usuários nos conselhos de usuários de serviços públicos.

Art. 18. O Conselho será implementado no prazo limite de 180 (cento e oitenta) dias.

SEÇÃO II DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 19. Os órgãos do Poder Executivo Municipal, por meio da administração direta, indireta e fundacional que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, deverão manter atualizada a Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos.

§1º. Fica designada a Secretaria Municipal da Transparência e do Controle como responsável pela articulação, elaboração e atualização da Carta de Serviços e demais setores e serviço que se façam necessários.

§2º. A atualização da Carta de Serviços ao Usuário será feita semestralmente.

Art. 20. A Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos é um instrumento que têm por objetivo informar aos usuários quais são os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal, assim como as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, permitindo melhores condições para acompanhar e aferir o real desempenho institucional.

Parágrafo Único: A Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos tem função social e educativa, possibilitando que os usuários de serviços públicos tenham conhecimento de informações fundamentais, que possam facilitar suas decisões e

acesso sobre o quê, como, quando, onde e para quê utilizar os serviços públicos disponibilizados pela Administração Pública Municipal.

Art. 21. A Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos deverá dispor as informações em linguagem cidadã, fazendo uso de texto simples e objetivo, obedecendo aos padrões de escrita da língua portuguesa e regionalismos, priorizando a linguagem que tenha como foco a mensagem a ser transmitida para o cidadão, devendo informar sobre:

- I. o serviço oferecido;
- II. os requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;
- III. as etapas para o processamento ou oferecimento do serviço;
- IV. o prazo para a prestação do serviço;
- V. a forma de prestação do serviço;
- VI. a forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII. os locais e as formas de acessar o serviço.

Art. 22. Cada órgão da Administração Pública Municipal direta e indireta, do Poder Executivo Municipal, tem como responsabilidade de:

- I. levantar as informações que devem compor a redação do conteúdo informativo de seus serviços;
- II. fomentar, monitorar, zelar e atualizar sempre que preciso, de ofício ou quando solicitado pela Secretaria da Transparência e do Controle, as informações e atualizações da Carta de Serviços ao Usuário.

Parágrafo Único. Para padronização da linguagem e disponibilização em sítio ou portal eletrônico, os órgãos da Administração Pública Municipal deverão encaminhar o conteúdo digital à Secretaria Municipal da Transparência e do Controle.

Art. 23. A Carta de Serviços aos Usuários de Serviços Públicos, assim como a forma de acesso e as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao cidadão usuário de serviços públicos, deverão ser objeto de permanente divulgação e estar acessível ao público nos sítios ou portais institucionais e de prestação de serviços na internet que sejam mantidos pela Administração Pública Municipal direta, indireta e fundacional.

CAPÍTULO III



DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 24. Caberá à Secretaria da Transparência e do Controle e à Ouvidoria Geral do Município zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar as providências para a responsabilização dos agentes públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com as disposições.

Art. 25. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Vitória da Conquista – Bahia,
24 de Março de 2021.

Ana Sheila Lemos Andrade
Prefeita Municipal

RELATÓRIO

AVISO DE RECEBIMENTO – NIP PERÍODO: DE 24/03/2021 ATÉ 24/03/2021

PLACA	NR AIT	DT. INFR.	CÓD. INFR.	LOCAL INFR.	VL c/ DESCOTTO	VL APÓS VENCIMENTO
ADJ1998	657386	11/04/2020 11:32:43	51851	AVENIDA JURACY MAGALHAES	R\$ 156,18	R\$ 195,23
AIM8326	659355	19/03/2020 12:17:01	51851	RUA DOIS DE JULHO	R\$ 156,18	R\$ 195,23
AKW1442	1130363	27/04/2020 11:17:00	54526	PRACA BARAO DO RIO BRANCO	R\$ 156,18	R\$ 195,23
ANB3114	658424	20/03/2020 08:53:12	51851	RUA G	R\$ 156,18	R\$ 195,23
ANV7058	658415	19/03/2020 17:17:16	51851	VIA COLETOR A	R\$ 156,18	R\$ 195,23
AOC1238	658664	03/04/2020	54526	AVENIDA	R\$ 156,18	R\$ 195,23