



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

Estado de São Paulo
CGC/MF 57.264.509/0001-69

Seção II

Do Direito à Informação

Artigo 3º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a identificação do responsável pelo atendimento ao público;

III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;

IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativos em que figure como interessado.

§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativos à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Artigo 4º - Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II - informação computadorizada, sempre que possível;

III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores do serviço;

IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VI - sistema de comunicação visual adequados, com utilização de cartazes indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Artigo 5º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Artigo 6º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

Estado de São Paulo

CGC/MF 57.264.509/0001-69

- II – atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;
- III – igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV – racionalização na prestação de serviços;
- V – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII – fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII – adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- IX – autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X – manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;
- XI – observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Artigo 7º - O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

Artigo 8º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, fica criada a Ouvidoria de Serviços Públicos Municipais, cujo acesso aos munícipes será disponibilizado através de linha telefônica – prefixo 0800-770-73737.

Artigo 9º - Compete à Ouvidoria de Serviços Públicos Municipais avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, visando à:

- I – melhoria dos serviços públicos;
- II – correção de erros, omissões ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III – apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV – prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- V – proteção dos direitos dos usuários;
- VI – garantia da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único – A Ouvidoria apresentará à autoridade superior, que encaminhará ao Prefeito, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

CAPÍTULO III

DAS SANÇÕES

Artigo 10 – A infração às normas deste Decreto sujeitará o servidor público às sanções previstas na Consolidação das Leis do Trabalho, posto ser esse o regime adotado pela Administração Pública Municipal, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único – Para os particulares delegatários de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ESPÍRITO SANTO DO TURVO

Estado de São Paulo
CGC/MF 57.264.509/0001-69

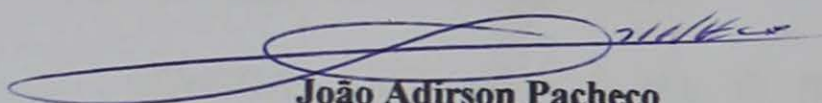
CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 11 – As despesas decorrentes da execução do presente Decreto serão por conta de dotações próprias do orçamento vigentes, suplementadas, se necessário.

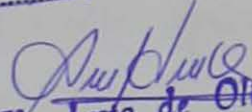
Artigo 12 – Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se e Publique-se.

Prefeitura Municipal de Espírito Santo do Turvo, 18 de agosto de 2003


João Adirson Pacheco
Prefeito Municipal

PREFEITURA MUNICIPAL
ESPÍRITO SANTO DO TURVO - S.P.
Registrado nesta Secretaria sob nº
417, fls., Livro nº 01


Angelo Humberto de Oliveira
Secretário de Adm. e Finanças
RG-SP 17.914.598