



Prefeitura Municipal da Estância Turística de Olímpia
Gabinete do Prefeito — Divisão de Ouvidoria

Olímpia, 28 de Maio de 2021.

À

Controladoria Geral do Município

Sandra Regina de Lima

Assunto: Resposta ao TECSP – Processo nº 389/2021

Cumprimentando-a respeitosamente, formulo a presente para resposta à solicitação do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, Processo nº 389/2021, item 28, sub-itens a, b, c, d, e:

a) se há cargo, função ou designação de responsável pela Ouvidoria, anexar portaria;

R. Designação conforme Portaria nº 51.412 de 06 abril 2021, publicada no Diário Oficial de 08 de abril de 2021, Ano V, Edição 933 (**em anexo**).

b) se o funcionário designado para os serviços de ouvidoria possui dedicação integral ou se desempenha outra função na Prefeitura;

R. Júlio Yamazaki de Ávila, possui dedicação total à Divisão de Ouvidoria, cumprindo o horário de: 08h00m às 11h00m – 12h00m às 17h00m (**em anexo**).

c) se a Ouvidoria elaborou Relatório de Atividades (Gestão), contendo a consolidação das manifestações encaminhadas pelos usuários de serviços públicos;

R. Relatório de Atividades inserido no site do município.

Link: <https://www.olimpia.sp.gov.br/portal/servicos/1016/relatorio-ouvidoria-2020/>

d) se a Prefeitura elaborou a "Carta de Serviço ao Usuário", que trata dos serviços prestados pelos seus órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, conforme artigo 7º, §§ 2o e 3o, da Lei Federal no 13.460/2017;

Praça Rui Barbosa nº 54 | Centro | Olímpia-SP | CEP 15400-000

Tel. (17) 3279-2727 | olimpia.sp.gov.br

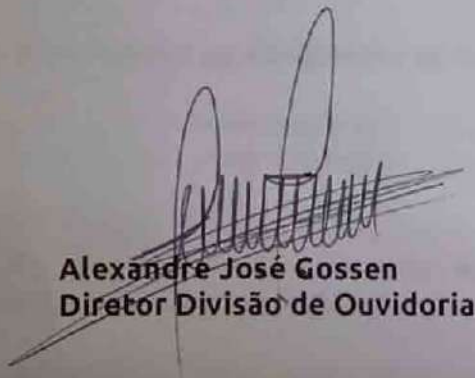


Prefeitura Municipal da Estância Turística de Olímpia
Gabinete do Prefeito — Divisão de Ouvidoria

R. Carta de Serviço ao Usuário inserida no site do município.
Link: <https://www.olimpia.sp.gov.br/portal/carta-servicos>

e. se a Prefeitura regulamentou e instituiu o Conselho de Usuários, nos termos definidos nos arts. 18 a 21 da Lei Federal no 13.460/2017.

R. Foi regulamentado pelo Decreto nº 8.089 de 06 de maio de 2021 (**em anexo**), de acordo com a Lei Federal 13.460/2017. O Conselho de Usuários está, nesta data, em processo de ser instituído, conforme Edital de Chamamento Público nº 01/2021, publicado no Diário Oficial de 18 de maio de 2021, Ano V, Edição 960 (**em anexo**), também publicado no site do município e divulgado nas redes sócias.



Alexandre José Gossen
Diretor Divisão de Ouvidoria



DIÁRIO OFICIAL

ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

Conforme Lei Municipal nº 4.254, de 14 de junho de 2017

www.olimpia.sp.gov.br | www.imprensaoficialmunicipal.com.br/olimpia

Quinta-feira, 08 de abril de 2021

Ano V | Edição nº 933

Página 3 de 21

PODER EXECUTIVO DE OLÍMPIA

Atos Oficiais

Portarias

PORTARIA N.º 51.412, DE 06 DE ABRIL DE 2021

Dispõe sobre designação de servidor.

FERNANDO AUGUSTO CUNHA, Prefeito Municipal da Estância Turística de Olímpia, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

D E S I G N A, a partir de 01 de abril de 2021, o servidor ALEXANDRE JOSÉ GOSSSEN, portador do R.G. n.º 21.582.270-5, para exercer as funções de Diretor de Divisão de Ouvidoria, do Gabinete do Prefeito, estabelecidas pela Lei n.º 4.571, de 16 de dezembro de 2020, sem prejuízo de seus vencimentos, vedada a acumulação remuneratória.

Registre e publique.

Prefeitura Municipal da Estância Turística de Olímpia, em 06 de abril de 2021.

FERNANDO AUGUSTO CUNHA

Prefeito Municipal

Registrado e publicado no setor competente da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Olímpia, em 06 de abril de 2021.

CLEBER LUIS BRAGA

Supervisor de Expediente

Licitações e Contratos

Aviso de Licitação

Aviso de Licitação Convite n.º. 02/2021

Objeto: Contratação de empresa para prestação de serviços de consultoria e orientação aos servidores da Secretaria de Educação quanto ao acompanhamento dos gastos, a manutenção do equilíbrio orçamentário e o

alcançe das metas legais de aplicação, acompanhamento e adequação as novas regras do FUNDEB e orientação e auxílio nas prestações de contas obrigatórias, com transferência de conhecimento e treinamento, para atender às necessidades da Secretaria de Educação do município de Olímpia/SP. Eventuais interessados que desejarem participar do presente CONVITE, e que estejam cadastrados no ramo pertinente, deverão manifestar seu interesse com antecedência mínima de 24 horas do prazo de encerramento. Entrega dos Envelopes: 16/04/2021 às 09h30. Abertura dos Envelopes: 16/04/2021 às 10h. Tel.: (17) 3279-3274. site: <https://e-licita.olimpia.sp.gov.br:8095>. Olímpia, 07 de abril de 2021.

Tatiana Maria Serafim

Presidente da Comissão Permanente de Licitação

Extrato

Extrato de Ata de Registro de Preço

Contratante: Prefeitura Municipal da Estância Turística de Olímpia.

Contratada: R.A.P. – Aparecida – Comércio de Medicamento LTDA – ME. Objeto: Registro de preço para aquisição de medicamentos para atender às necessidades da Secretaria de Saúde do município de Olímpia/SP. Data de assinatura: 31/03/2021. Valor: R\$ 950,00. Vigência: 06 (seis) meses. Origem: Pregão Eletrônico para Registro de Preço n.º 49/2021. Ata de registro de preço n.º 126/2021.

Matricula	Nome do Funcionário	Admissão
6667.01	JULIO YAMAZAKI DE AVILA	02/09/2019
RG	CPF	
49.517.619-9	236.866.228-66	
Lotação	Descrição da Lotação	
02.20.04	DIVISAO DE OUVIDORIA	
Sigla Cargo	Cargo / Função	
518	ESCRITURARIO I	

DECRETO Nº 8.089, DE 06 DE MAIO 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.

FERNANDO AUGUSTO CUNHA, Prefeito Municipal da Estância Turística de Olímpia, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, DECRETA:

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;

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 e entidades da Administração Pública Municipal;

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

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

XI - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

XII - 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;

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

XIV - 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;

XV - 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 Cada órgão ou entidade da Administração Pública Municipal manterá, em seus sítios

eletrônicos, 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 da Estância Turística de Olímpia, 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 necessidades 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, e nos termos da Lei 13.709, de 14 de agosto de 2018.

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 - e-mail ativo;
- V - telefone para contato;
- VI - endereço completo.

§ 1º 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.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão divulgar, em locais de fácil visualização, os canais de comunicação da Ouvidoria.

§ 4º 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.

§ 5º 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.

§ 6º 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.

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, dentro do prazo previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, art.16;

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 - definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VII - 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;

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 ou entidade da Administração Pública Municipal, desde o recebimento da manifestação até o envio da resposta ao usuário do serviço público, conforme Decreto nº 7.169/2018, Seção IV;

X - 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;

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 ou entidades 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 e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal da Ouvidoria e Portal da Transparência;

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

XVIII - 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.

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 da Estância Turística de Olímpia, necessários ao

desempenho de suas funções.

Parágrafo único. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Olímpia 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, conforme Decreto nº 7.169/2018, Seção IV.

§ 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, 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, 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 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 cientificação 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 - CMUSPO:

- 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 14 (quatorze) membros titulares, acompanhados de seus respectivos suplentes, conforme representação e indicação a seguir discriminados:

I - 07 (sete) representantes dos usuários de serviços públicos municipais, dos seguintes eixos:

- a) Saúde;
- b) Assistência Social;
- c) Educação;
- d) Turismo e Cultura;
- e) Segurança Pública;
- f) Meio Ambiente;
- g) Obras.

II - 07 (sete) membros da Administração Municipal, dos seguintes órgãos públicos:

- a) 01 (um) representante da Divisão de Ouvidoria;
- b) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Assistência Social;
- c) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;
- d) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação;
- e) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Obras, Engenharia e Infraestrutura;
- f) 01 (um) representante da Prodem;
- g) 01 (um) representante da Daemo.

§ 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 Diário Oficial, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias 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 Diário Oficial do Município com antecedência mínima de 30 (trinta) dias, 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 entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Registre e publique.

Prefeitura da Estância Turística de Olímpia, em 06 de maio de 2021.

FERNANDO AUGUSTO CUNHA
Prefeito Municipal

Registrado e publicado no setor competente da Prefeitura Municipal da Estância Turística de Olímpia, em 06 de maio de 2021.

CLÉBER LUIS BRAGA
Supervisor de Expediente

[Download do documento](#)



DIÁRIO OFICIAL

ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

Conforme Lei Municipal nº 4.254, de 14 de junho de 2017

Terça-feira, 18 de maio de 2021

Ano V | Edição nº 960

Página 10 de 20

Editais



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

CAPITAL NACIONAL DO FOLCLORE E TERRA DE ÁGUAS QUENTES

Edital de Chamamento Público nº 01/2021

Dispõe sobre o chamamento público para a seleção de usuários dos serviços públicos, para comporem Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP, com vistas ao acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos prestados, previstos na Lei Federal n.º 13.460/2017 e Decreto Municipal n.º 8.089/2021.

A PREFEITURA DO MUNICÍPIO DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA, por meio da **Divisão de Ouvidoria, Gabinete do Prefeito**, no uso de suas atribuições legais, e tendo em vista o disposto no artigo **Decreto Municipal 8.089/2021**, vem tornar público o presente Edital de Chamamento, cujas regras e condições são a seguir apresentadas:

1. OBJETO

1.1. Este edital tem como objeto promover a divulgação geral e chamamento público para a seleção de usuários dos serviços públicos, para comporem Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP, vinculado à Divisão de Ouvidoria, a ser implantado no Município da Estância Turística de Olímpia, nos termos da Lei Federal n.º 13.460/17 e Decreto Municipal n.º 8.089/2021.

2. DAS ATRIBUIÇÕES DOS CONSELHEIROS

2.1. Os conselheiros do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP, para o desempenho de suas funções, terão as seguintes atribuições (art. 38º, Inciso I, Parágrafo 2º do Decreto Municipal n.º 8089/2021):

- acompanhar a prestação dos serviços;
- participar da avaliação dos serviços prestados;
- propor melhorias na prestação dos serviços;
- contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- elaborar, aprovar e reformar, quando necessário, seu Regimento Interno.

3. DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO

3.1. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por membros titulares e suplentes:

REPRESENTANTES USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

Sendo 7 (sete) representantes titulares e 7 (sete) representantes suplentes dos seguintes eixos:

- Saúde;
- Assistência Social;
- Educação;
- Turismo e Cultura;
- Segurança Pública;
- Meio ambiente;
- Obras.



PRAÇA RUI BARBOSA, Nº 54 – CENTRO – CEP 15.400-081 – OLÍMPIA/SP OLIMPIA.SP.GOV.BR (17) 3279-2727



DIÁRIO OFICIAL

ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

Conforme Lei Municipal nº 4.254, de 14 de junho de 2017

Terça-feira, 18 de maio de 2021

Ano V | Edição nº 960

Página 11 de 20



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

CAPITAL NACIONAL DO FOLCLORE E TERRA DE ÁGUAS QUENTES

REPRESENTANTES ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL

Sendo 7 (sete) representantes titulares e 7 (sete) representantes suplentes dos seguintes:

- 01 (um) representante da Divisão de Ouvidoria;
- 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Assistência Social;
- 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;
- 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação;
- 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Obras, Engenharia e Infraestrutura;
- 01 (um) representante da Prodem;
- 01 (um) representante da Daemo.

3.2. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos terá um presidente, um vice-presidente e um secretário geral, escolhidos entre os Conselheiros titulares, na primeira reunião ordinária, para um mandato de 02 (dois) anos.

3.3. Os membros titulares e suplentes, representantes dos órgãos da Administração Municipal, serão designados pelos titulares das Secretarias Municipais, entre servidores em posição de chefia, chefes de departamentos, coordenadores e/ou técnicos da área a ser representada.

3.4. Na ausência ou impedimento do Conselheiro titular, assumirá o respectivo suplente.

4. DAS REUNIÕES E FUNÇÃO DE CONSELHEIRO MUNICIPAL

4.1. A função de conselheiro é considerada serviço público relevante e não será remunerada.

4.2. As reuniões ordinárias do Conselho serão realizadas com periodicidade mínima bimestral, com a presença da maioria de seus membros e, extraordinariamente, quando convocados por seu presidente ou mediante solicitação por escrito de pelo menos dois terços de seus membros titulares.

4.3. As datas e horários das reuniões serão marcadas com antecedência mínima de 7 dias.

4.4. Os suplentes serão convocados a participar das reuniões na hipótese de impossibilidade de comparecimento do titular, respeitando-se a determinação contida no item 4.3.

5. REQUISITOS

5.1. Constituem requisitos essenciais para participação do processo de seleção para integrar o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP:

- ser maior de 18 anos;
- ser residente no Município da Estância Turística de Olímpia;
- estar em situação regular com a Justiça Eleitoral;
- não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos;
- não possuir condenação penal, nem estar incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei Complementar Federal nº 064/90.

5.2. A vedação de que trata a alínea “d” do item 5.1 abrange os agentes públicos, conselheiros ou integrantes do Poder Executivo, Legislativo ou Judiciário, na esfera municipal, estadual ou federal, da Administração direta ou indireta, autárquica ou fundacional, bem como as pessoas que possuam vínculo de qualquer natureza com concessionário de serviço público em toda qualquer esfera, ou com outros prestadores de serviços ao Município, sob qualquer forma ou natureza, com ou sem fins lucrativos, abrangendo ainda organizações da sociedade civil que detenham parcerias com o Poder Público, exceto o vínculo existente exclusivamente na condição de usuário do serviço público.



PRAÇA RUI BARBOSA, Nº 54 – CENTRO – CEP 15.400-081 – OLÍMPIA/SP @OLIMPIA.SP.GOV.BR (17) 3279-2727



DIÁRIO OFICIAL

ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

Conforme Lei Municipal nº 4.254, de 14 de junho de 2017

Terça-feira, 18 de maio de 2021

Ano V | Edição nº 960

Página 12 de 20



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

CAPITAL NACIONAL DO FOLCLORE E TERRA DE ÁGUAS QUENTES

6. EIXOS

6.1. O candidato a membro do Conselho deverá se inscrever para um dos eixos indicados.

6.2. Os eixos do qual trata o item 6.1 são:

- a) Saúde;
- b) Assistência Social;
- c) Educação;
- d) Turismo e Cultura;
- e) Segurança Pública;
- f) Meio Ambiente;
- g) Obras.

6.3. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, na execução de suas atribuições, deverá observar todos os serviços prestados pela Administração Pública, independente do eixo de sua representatividade.

7. PROCESSO DE INSCRIÇÃO

7.1. O processo de inscrição é aberto a qualquer candidato que preencha os requisitos estabelecidos no item 5 deste edital.

7.2. A inscrição deverá ser realizada preferencialmente através do endereço eletrônico (e-mail): ouvidoria@olimpia.sp.gov.br, com a opção de confirmação de recebimento e leitura do e-mail, servindo o comprovante de leitura como protocolo.

7.3. Na impossibilidade de realizar a inscrição por e-mail, poderão ser realizadas pessoalmente nas unidades da Divisão de Ouvidoria do Município, Endereço: Praça Rui Barbosa, 54 – Bairro Centro – Olímpia/SP.

7.4. Para a inscrição serão obrigatórios o envio dos documentos abaixo relacionados, em arquivo digital por e-mail ou presencialmente na Divisão de Ouvidoria do Município:

- a) Cópia do RG ou documento equivalente com foto;
- b) Cópia do comprovante de residência atualizado (ex.: conta de luz, água, telefone, correspondência bancária - dos últimos 6 meses);
- c) Cópia do comprovante de votação na última eleição ou Certidão de Quitação Eleitoral emitida através do site: www.tre-sp.ius.br;
- d) Formulário de inscrição devidamente assinado, conforme o Anexo I deste Edital.

7.5. Poderão ser solicitados aos candidatos inscritos, a qualquer tempo, a apresentação dos documentos originais, que poderão ser conferidos e autenticados pela Comissão de Seleção de Avaliação.

7.6. As inscrições efetuadas sem o envio da documentação integral serão consideradas inválidas.

8. PRAZO DE INSCRIÇÃO

8.1. A presente Chamada Pública vigorará pelo prazo de 24 (vinte e quatro) meses, podendo ser revogada a critério da Administração Pública.



PRAÇA RUI BARBOSA, Nº 54 – CENTRO – CEP 15.400-081 – OLÍMPIA/SP OLIMPIA.SP.GOV.BR (17) 3279-2727

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: WAGNER ROSSI PONTES. Sistema e-TCESP. Para obter informações sobre assinaturas e/ou ver o arquivo original acesse <http://e-processo.tce-sp.gov.br> - link 'Validar documento digital' e informe o código do documento: 3-9UJF-191S-5MFI-757Y



DIÁRIO OFICIAL

ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

Conforme Lei Municipal nº 4.254, de 14 de junho de 2017

Terça-feira, 18 de maio de 2021

Ano V | Edição nº 960

Página 13 de 20



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

CAPITAL NACIONAL DO FOLCLORE E TERRA DE ÁGUAS QUENTES

8.2. A abertura do prazo para inscrição dos candidatos interessados será publicada no Diário Oficial do Município, sendo republicada sempre que necessário, cujo intervalo de início e encerramento não poderá ser inferior a 30 dias.

8.2.1. O início da contagem do prazo a que se refere o item 8.2 se dará no próximo dia útil/de expediente subsequente à sua publicação no Diário Oficial do Município.

8.3. Serão consideradas inscrições válidas, aquelas encaminhadas com a totalidade dos documentos estabelecidos no presente edital até a data de encerramento de seu recebimento, na forma definida no item 8.2.

8.3.1. Para inscrições realizadas por e-mail, serão consideradas aquelas recebidas até as 23h59min59seg da data de encerramento de seu recebimento, na forma definida no item 8.2.

8.3.2. Para inscrições realizadas presencialmente, serão consideradas aquelas recebidas até as 17:00h da data de encerramento de seu recebimento, na forma definida no item 8.2.

9. DO PROCESSO DE SELEÇÃO

9.1. O processo de Seleção de Avaliação será realizado pela "Comissão de Seleção de Avaliação", a qual deverá ser instituída pelo Chefe do Poder Executivo, sendo composta por 3 (três) membros integrantes da Administração Municipal.

9.2. A processo de seleção será composto por 2 etapas, assim estabelecidas:

9.2.1. **1ª Etapa:** Verificação das condições de admissibilidade ao processo seletivo, com a exclusão dos inscritos que não preencherem os requisitos do item 5. deste Edital.

9.2.2. **2ª Etapa:** Avaliação dos seguintes requisitos:

- a) ser usuário do serviço público, efetivo ou potencial, da área a ser representada;
- b) formação educacional compatível com a área representada;
- c) experiência profissional aderente à área a ser representada;
- d) atuação voluntária na área representada.

9.3. A avaliação da 2ª Etapa será realizada conforme os seguintes critérios e pontuações abaixo:

ITEM	PONTUAÇÃO
a) ser usuário do serviço público da área a ser representada	de 0 a 4 pontos
b) formação educacional compatível com a área representada	de 0 a 3 pontos
c) experiência profissional aderente à área a ser representada	de 0 a 2 pontos
d) atuação voluntária na área representada	de 0 a 1 ponto

9.4. A nota final do candidato será obtida através da soma das pontuações obtidas no item 9.3 deste edital.



PRAÇA RUI BARBOSA, Nº 54 - CENTRO - CEP 15.400-081 - OLÍMPIA/SP OLIMPIA.SP.GOV.BR (17) 3279-2727



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

CAPITAL NACIONAL DO FOLCLORE E TERRA DE ÁGUAS QUENTES

9.5. Será considerado aprovado como titular o candidato que obtiver a maior nota, e como suplente, respectivamente, a segunda maior nota, e ainda, como representantes remanescentes, aqueles com a terceira maior nota e assim sucessivamente.

9.6. Em caso de empate, será dado preferência ao candidato com idade mais elevada.

9.6.1. Permanecendo o empate, será realizado sorteio.

9.7. Os resultados da 1ª e 2ª etapa serão publicados no Diário Oficial do Município.

9.8. Por ocasião do chamamento dos aprovados titulares e suplentes, serão solicitados documentos e informações atualizadas, a fim de comprovar as informações fornecidas.

9.8.1. Caso a Divisão de Ouvidoria, se faça valer do direito contido no item 9.9.1, aplicar-se-á a disposição dada no item 9.8.

9.9. Na hipótese da vacância ou renúncia do titular, a vaga será preenchida pelo seu suplente no respectivo eixo escolhido, havendo a designação para cumprimento do período remanescente do mandato do conselheiro substituído.

9.9.1. Ocorrendo o previsto no item 9.9, poderá, a critério da Divisão de Ouvidoria, ser convocado para o eixo em que se inscreveu, o candidato aprovado remanescente a fim de se preencher a posição em aberto ou;

9.9.2. Havendo ou não candidato(s) remanescente(s) aprovado(s), a critério da Divisão de Ouvidoria, poderão ser reabertos, sempre que necessários, novo(s) prazo(s) de inscrição, na forma definida no item 8.2 a fim de se obter mais interessados para preenchimento do(s) eixo(s) prejudicado(s).

9.9.2.1. O(s) prazo(s) que trata(m) o item 9.9.2. não poderão ultrapassar o prazo de vigência constante do item 8.1 da presente chamada.

9.9.3. Caso decida-se em favor da prerrogativa dada pelo item 9.9.2., deverão ser adotadas as medidas estabelecidas no item 9, de forma subsidiária, além de outras constantes no presente chamamento, no que couberem.

9.10. A **Comissão de Seleção de Avaliação** terá por atribuição:

- Declarar os nomes dos candidatos aptos na 1ª Etapa;
- Declarar os nomes dos candidatos aptos na 2ª Etapa;
- Requerer a apresentação dos documentos para os candidatos que forem previamente aprovados no processo seletivo, promovendo sua verificação e autenticação das cópias com o original;
- Adotar os demais procedimentos necessários à efetivação do processo de seleção dos Conselheiros;
- Declarar, ao final, os nomes e dados dos candidatos aprovados como titular, suplentes e remanescentes, respeitando a ordem de classificação, retificando sempre quando o caso;
- Providenciar a publicidade, junto ao Diário Oficial do Município, de seus atos formais.

10. RECURSOS

10.1. Caberá recurso na 1ª e 2ª etapa, no prazo de 3 (três) dias úteis contados da publicação de cada resultado no Diário Oficial do Município, à Divisão de Ouvidoria, que se pronunciará no prazo de até 02 (dois) dias úteis.

10.2. Os recursos poderão ser interpostos pelos mesmos canais de realização das inscrições.





DIÁRIO OFICIAL

ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

Conforme Lei Municipal nº 4.254, de 14 de junho de 2017

Terça-feira, 18 de maio de 2021

Ano V | Edição nº 960

Página 15 de 20



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

CAPITAL NACIONAL DO FOLCLORE E TERRA DE ÁGUAS QUENTES

10.3. Os recursos serão analisados e julgados pela Divisão de Ouvidoria.

11. NOMEAÇÃO E NATUREZA DA PARTICIPAÇÃO

11.1. A participação dos membros do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP será considerada serviço público relevante e não remunerado.

11.2. Os membros do colegiado serão designados pelo Prefeito, com mandato de 2 (dois) anos.

11.3. Para a nomeação, os candidatos são obrigados a apresentar os documentos originais, certidões e informações cadastrais solicitadas, bem como atender às disposições da legislação municipal.



CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: WAGNER ROSSI PONTES. Sistema e-TCESP. Para obter informações sobre assinatura e/ou ver o arquivo original acesse <http://e-processo.tce.sp.gov.br> - link 'Validar documento digital' e informe o código do documento: 3-9UJF-191S-5MFI-757Y



PRAÇA RUI BARBOSA, Nº 54 - CENTRO - CEP 15.400-081 - OLÍMPIA/SP OLIMPIA.SP.GOV.BR (17) 3279-2727



DIÁRIO OFICIAL

ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

Conforme Lei Municipal nº 4.254, de 14 de junho de 2017

Terça-feira, 18 de maio de 2021

Ano V | Edição nº 960

Página 16 de 20



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

CAPITAL NACIONAL DO FOLCLORE E TERRA DE ÁGUAS QUENTES

1 - INFORMAÇÕES DO CANDIDATO:			
Nome:			
RG nº:	Órgão emissor:	Data emissão: / /	
CPF nº:			
Data de Nascimento: / /			
Endereço:			
Nº	Complemento:	Bairro:	
CEP:	Cidade:	Estado:	
Telefone 1: ()			
Telefone 2: ()			
Telefone 3: ()			
E-mail 1:			
E-mail 2:			
Profissão:			
Informações Adicionais:			

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: WAGNER ROSSI PONTES. Sistema e-TCESP. Para obter informações sobre assinatura e/ou ver o arquivo original acesse <http://e-processo.tce.sp.gov.br> - link 'Validar documento digital' e informe o código do documento: 3-9UJF-191S-5MFI-757Y



PRAÇA RUI BARBOSA, Nº 54 - CENTRO - CEP 15.400-081 - OLÍMPIA/SP OLIMPIA.SP.GOV.BR (17) 3279-2727



DIÁRIO OFICIAL

ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

Conforme Lei Municipal nº 4.254, de 14 de junho de 2017

Terça-feira, 18 de maio de 2021

Ano V | Edição nº 960

Página 17 de 20



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

CAPITAL NACIONAL DO FOLCLORE E TERRA DE ÁGUAS QUENTES

2 – INDICAÇÃO DO EIXO:

Marque com X o **eixo principal** desejado:

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> Saúde | <input type="checkbox"/> Assistência Social |
| <input type="checkbox"/> Educação | <input type="checkbox"/> Turismo e Cultura |
| <input type="checkbox"/> Segurança Pública | <input type="checkbox"/> Meio Ambiente |
| <input type="checkbox"/> Obras | |

2.1. Declare qual serviço público da área a ser representada no EIXO é utilizado pelo candidato:

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: WAGNER ROSSI PONTES. Sistema e-TCESP. Para obter informações sobre assinatura e/ou ver o arquivo original acesse <http://e-processo.tce.sp.gov.br> - link 'Validar documento digital' e informe o código do documento: 3-9UJF-191S-5MFI-757Y



PRAÇA RUI BARBOSA, Nº 54 – CENTRO – CEP 15.400-081 – OLÍMPIA/SP OLIMPIA.SP.GOV.BR (17) 3279-2727



DIÁRIO OFICIAL

ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

Conforme Lei Municipal nº 4.254, de 14 de junho de 2017

Terça-feira, 18 de maio de 2021

Ano V | Edição nº 960

Página 18 de 20



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

CAPITAL NACIONAL DO FOLCLORE E TERRA DE ÁGUAS QUENTES

2.2. Informe sua formação educacional compatível com a área representada escolhida no EIXO:

--

2.3. Informe sua experiência profissional aderente à área a ser representada escolhida no EIXO:

--

2.4. Informe sua atuação voluntária na área representada escolhida no EIXO:

--

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: WAGNER ROSSI PONTES. Sistema e-TCESP. Para obter informações sobre assinatura e/ou ver o arquivo original acesse <http://e-processo.tce.sp.gov.br> - link 'Validar documento digital' e informe o código do documento: 3-9UJF-191S-5MFI-757Y



PRAÇA RUI BARBOSA, Nº 54 - CENTRO - CEP 15.400-081 - OLÍMPIA/SP OLIMPIA.SP.GOV.BR (17) 3279-2727



DIÁRIO OFICIAL

ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

Conforme Lei Municipal nº 4.254, de 14 de junho de 2017

Terça-feira, 18 de maio de 2021

Ano V | Edição nº 960

Página 19 de 20



PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE OLÍMPIA

CAPITAL NACIONAL DO FOLCLORE E TERRA DE ÁGUAS QUENTES

4 - DECLARAÇÕES:

() Declaro, sob as penas da lei, não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei Complementar federal nº 64/90, com a redação dada pela Lei Complementar federal nº 135/10 (Lei da ficha limpa).

() Declaro, sob as penas da lei, não ser agente público integrante do Poder Executivo, Legislativo ou Judiciário, na esfera municipal, estadual ou federal, ou da administração direta ou indireta, autárquica ou fundacional bem como não possuir vínculo de qualquer natureza com concessionário de serviço público em toda e qualquer esfera, ou com outros prestadores de serviços ao Município, sob qualquer forma ou natureza, abrangendo ainda organizações da sociedade civil de interesse público, ou de qualquer outra natureza, com ou sem fins lucrativos, exceto o vínculo existente exclusivamente na condição de usuário do serviço público.

() Declaro, sob as penas da lei, ter ciência das condições e regras estabelecidas neste Edital de Chamamento Público.

DATA: / /

ASSINATURA

CONFORME O RG OU DOCUMENTO PROFISSIONAL



PRAÇA RUI BARBOSA, Nº 54 - CENTRO - CEP 15.400-081 - OLÍMPIA/SP OLIMPIA.SP.GOV.BR (17) 3279-2727