



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 1 de 13

SUMÁRIO

PODER EXECUTIVO DE PENÁPOLIS	01
DECRETOS	01
PORTARIAS	11
LICITAÇÕES E CONTRATOS	12
CIRL (Consórcio Intermunicipal Ribeirão Lajeado)	13

PODER EXECUTIVO DE PENÁPOLIS

DECRETOS

DECRETO Nº 6719, DE 02 DE FEVEREIRO DE 2021.

“Concede permissão de uso, a título precário e oneroso, de bem imóvel que especifica”.

CARLOS HENRIQUE ROSSI CATALANI, Prefeito Municipal de Penápolis, no uso de suas atribuições legais, e

Conforme disposto no art. 68, inc.XII, art. 87, inc. I, alínea “f”, art. 102, art. 103, § 2º, da Lei Orgânica do Município;

Considerando o Requerimento sob nº 12551, protocolado pela servidora pública municipal, Sra. Silvana Inácio dos Reis, solicitando a cessão de imóvel de zeladoria para sua moradia;

Considerando o Relatório Social elaborado pela Secretaria Municipal de Assistência Social e Cidadania - SASC.

DECRETA:

Art. 1º Fica concedido permissão de uso, a título precário e oneroso, da zeladoria da EMEF Profª Harume Kubota da Silva, situada na Rua Antônio Prudêncio, nº 775, Jardim do Lago, a Sra. SILVANA INÁCIO DOS REIS, portadora do RG nº 22.070.608 e do CPF nº 067.412.838-97, para

que nela faça sua residência, no período de 27/01/2021 a 27/01/2022, em conformidade com o Decreto Municipal nº 5818, de 29/05/2018.

Art. 2º Pela onerosidade tratada no artigo anterior fica atribuído o valor mensal correspondente a 20 UFP's – Unidade Fiscal de Penápolis, a ser pago até o 5º dia útil de cada mês.

Art. 3º As condições da presente permissão serão estabelecidas em instrumento a ser celebrado entre as partes.

Art. 4º Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PENÁPOLIS, em 02 de fevereiro de 2021.

CARLOS HENRIQUE ROSSI CATALANI - Prefeito Municipal
JOSÉ CARLOS PANSONATO ALVES - Secretário Municipal de Educação

Registrado e publicado no Serviço de Expediente e Patrimônio, da Secretaria Municipal de Administração, em 02 de fevereiro de 2021.
ARTHUR BEZERRA DE SOUZA JUNIOR - Secretário Municipal de Administração

DECRETO Nº 6729, 10 de fevereiro de 2021.

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos no âmbito do Município de Penápolis.

CARLOS HENRIQUE ROSSI CATALANI, Prefeito Municipal de Penápolis, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições legais que lhe são conferidas pelo Art. 68 da Lei Orgânica do Município, e



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 2 de 13

Considerando a Lei Federal nº 12.527/2011, que prevê a criação de mecanismos sobre acesso à informação;

Considerando a Lei Federal nº 13.460/2017, que prevê a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

Considerando o Comunicado SDG nº 21/2018 do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, para os municípios, solicitando a implementação da Lei Federal nº 13.460/2017;

DECRETA:

TÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito do Município de Penápolis.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

§ 2º O disposto neste decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta e Indireta, incluindo autarquias, empresas e fundações criadas pelo poder público municipal, às entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras

do Município de Penápolis.

§ 3º Para os fins deste decreto, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

§ 4º Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

Capítulo I DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 3 de 13

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 - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X e no "caput" do artigo 5º da

Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art 3º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata este decreto.

Capítulo II

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários;

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 4 de 13

Transparência Municipal.

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno do Município.

Capítulo III

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Secretaria Municipal de Governo, com as seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar da avaliação dos serviços prestados;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos;
- VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 6º Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Secretaria Municipal de Governo.

Art. 7º O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I - 8 (oito) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 7 (sete) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

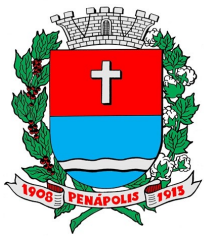
- a) 1 (um) da Controladoria do Município;
- b) 1 (um) da Ouvidoria Municipal;
- c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Governo e Gestão Participativa;
- d) 1 (um) da Secretaria Municipal de Administração;
- e) 1 (um) da Secretaria Municipal de Finanças;
- f) 1 (um) da Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Trabalho;
- g) 1 (um) do Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Penápolis;
- h) 1 (um) da Fundação Educacional de Penápolis.

§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares.

§ 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 Secretaria Municipal de Governo, no Diário Oficial da Cidade, com antecedência mínima de 1 (um) mês 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.

Art. 8º Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 7º deste decreto dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 5 de 13

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 e nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 9º O Prefeito designará os membros do colegiado, respeitando o prescrito no Art. 7º deste decreto, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

Art. 10 A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

Art. 11 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 e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 12 O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

Capítulo IV

DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 13 Ao responsável por ações de ouvidoria competirá:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicos, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;

III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao

Cidadão, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

IV - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

V - 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;

VI - coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.

Art. 14 Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão ter nível de escolaridade superior, preferencialmente com experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

Art. 15 Compete à Secretaria Municipal de Governo e Gestão Participativa, por meio da Ouvidoria Geral do Município:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 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 - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV - 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;

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

VI - definir metodologias e critérios para a



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 6 de 13

mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos;

VII - manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VIII - sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

IX - fomentar e gerir mediações de conflitos preventivamente ou a partir de reclamações e sugestões apresentadas à sua apreciação.

Parágrafo Único. A Ouvidoria Geral do Município desempenhará as atribuições a que se refere o "caput" deste artigo sem prejuízo de outras funções que lhe são cometidas, assim como ao seu titular.

Capítulo V

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 16 O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

§ 2º O responsável por ações de ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

Art. 17 Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 18 No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Art. 19 As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 20 O responsável por ações de ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo Único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 7 de 13

Art. 21 O responsável por ações de ouvidoria poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

Capítulo VI

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 22 A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, instituída pela Lei nº 14.029, de 13 de julho de 2005, deverá assegurar, em alinhamento com a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão:

I - canal de comunicação direto entre os órgãos e entidades prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;

II - serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para o seu exercício e os órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões;

IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos promoverá:

I - a participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias

profissionais para a defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos;

IV - a avaliação periódica dos serviços públicos prestados, incluindo os indicadores do eixo de controle interno municipal.

Capítulo VII

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 23 Fica instituída, no âmbito do Município de Penápolis, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 24 A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;

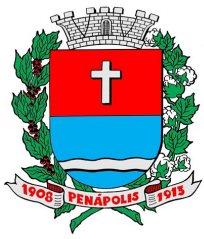
II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;

IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;

V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 8 de 13

exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos como "governo único para cidadão único";

IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

X - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011;

XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 25 Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

I - universalidade, como preceito geral;

II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;

III - presunção de boa-fé dos cidadãos;

IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;

VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de "cidadão único" que se relaciona com "governo único";

VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;

IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;

X - plena acessibilidade;

XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;

XII - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;

XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

XIV - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

Capítulo VIII

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Seção I

Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 26 A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 9 de 13

compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;
- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Portal de Atendimento administrado pela Secretaria Municipal de Administração.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo

entendimento.

Art. 27 Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com "link" para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

Seção II Dos Canais de Atendimento

Art. 28 Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo Único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 29 Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 30 Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

- I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por "chat" e por mídia social;



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 10 de 13

IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;

V - garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de identificação visual contendo o nome e a função exercida;

VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;

VII - buscar instituir atendimento eletrônico para o atendimento presencial;

VIII - promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§ 1º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão.

Art. 31 A criação e a disponibilização de novos canais de atendimento ao cidadão deverão ser comunicadas à Secretaria Municipal de Administração, em conformidade com os procedimentos a serem definidos em portaria da referida Pasta.

Seção III

Da Solicitação dos Serviços Públicos

Art. 32 Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento

às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 33 Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 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. 34 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 o 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 protocolo.

Art. 35 Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

I - o número total de solicitações por serviço público;

II - o número de solicitações atendidas por serviço público;



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 11 de 13

III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;

IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;

V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.

Capítulo IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36 Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PENÁPOLIS,
em 10 de fevereiro de 2021.

CARLOS HENRIQUE ROSSI CATALANI -
Prefeito Municipal

THIAGO PEREIRA DA SILVA MAZUCATO -
Secretário Municipal de Governo e Gestão
Participativa

Registrado e publicado no Serviço de Expediente e Patrimônio, da Secretaria Municipal de Administração, em 10 de fevereiro de 2021.

ARTHUR BEZERRA DE SOUZA JUNIOR -
Secretário Municipal de Administração

PORTARIAS

PORTARIA Nº 087, 15 de fevereiro de 2021.

“Exonera, a pedido, o Sr. Alcebiades Soares do cargo de Chefe do Serviço do Serviço de Manutenção e Transportes, conforme especifica.”

CARLOS HENRIQUE ROSSI CATALANI,
Prefeito Municipal de Penápolis, no uso de suas atribuições legais; e,

Considerando o pedido do Senhor Alcebiades Soares.

R E S O L V E :

Exonerar, a pedido, o Sr. Alcebiades Soares do cargo de Chefe do Serviço do Serviço de Manutenção e Transportes, a partir de 15/02/2021.

Lavre-se a presente Portaria, anotando-se em seu prontuário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PENÁPOLIS,
em 15 de fevereiro de 2021.

CARLOS HENRIQUE ROSSI CATALANI -
Prefeito Municipal

PORTARIA Nº 088, 15 de fevereiro de 2021.

“Exonera, a pedido, o Sr. Marcos Antonio Madureira dos Reis do cargo de Chefe do Serviço de Transporte de Ambulância, conforme especifica.”

CARLOS HENRIQUE ROSSI CATALANI,
Prefeito Municipal de Penápolis, no uso de suas atribuições legais, e

Considerando o pedido de exoneração do Senhor Marcos Antônio Madureira dos Reis.

R E S O L V E :

Exonerar, a pedido, o Sr. Marcos Antonio Madureira dos Reis do cargo de Chefe do Serviço de Transporte de Ambulância, a partir de 15/02/2021.

Lavre-se a presente Portaria, anotando-se em seu prontuário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE PENÁPOLIS,
em 15 de fevereiro de 2021.

CARLOS HENRIQUE ROSSI CATALANI -
Prefeito Municipal



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 12 de 13

LICITAÇÕES E CONTRATOS

ATA DE ABERTURA DA SESSÃO PÚBLICA DE RECLASSIFICAÇÃO

Chamamento Público 05/2020 – Processo 248/2020
– Edital 2157/2020

Objeto: Aquisição de gêneros alimentícios da Agricultura Familiar e do Empreendedor Familiar Rural conforme Lei Federal n.º 11.947/2009 e Resolução FNDE n.º 26/2013 e suas alterações para atender o exercício de 2021.

Aos quinze dias do mês de fevereiro do ano de dois mil e vinte e um, às quatorze horas, na Sala de Licitações da Prefeitura Municipal de Penápolis, reúnem-se o Chefe do Serviço de Compras e Licitações, Sr. Alessandro Portilho Barbosa, e a Comissão de Julgamento de Licitações, objetivando a reclassificação dos projetos de venda dos participantes habilitados para a licitação epigrafada, tendo em vista o pedido de revisão através de recurso enviado pelo Sr. Pércio Makoto Tooru Kamijo Júnior. Após a reclassificação dos projetos de venda, restou a seguinte classificação:

- ASSOCIACAO DOS PRODUTORES RURAIS DE PENAPOLIS AGROPLIS: Item 01 – Abobrinha (1.600 Kg) - R\$ 3,01/Kg; Item 02 – Alface (1.800 Mç) - R\$ 4,83/Mç; Item 03 – Banana-maçã (3.700 Kg) - R\$ 5,40/Kg; Item 06 – Batata doce (1.400 Kg) - R\$ 2,62/Kg; Item 08 – Cebola (13.330 Kg) - R\$ 3,00/Kg; Item 09 – Cenoura (6.000 Kg) - R\$ 2,97/Kg; Item 10 – Chuchu (1.100 Kg) - R\$ 4,08/Kg; Item 11 – Couve (1.800 Kg) - R\$ 4,56/Kg; Item 15 – Mamão (4.300 Kg) - R\$ 3,47/Kg; Item 16 – Mandioca congelada (5.000 kg) - R\$ 3,93/Kg; Item 19 – Melancia (9.000 Kg) - R\$ 2,05/Kg; Item 20 – Repolho (20.000 Kg) - R\$ 2,49/Kg; Item 21 – Tomate (15.174 Kg) - R\$ 4,58/Kg.

- APJ ASSOCIACAO DOS PRODUTORES AGRICULAS DO ASSENTAMENTO SÃO JOSE E OUTROS: Item 04 – Banana-nanica (25.271 Kg) - R\$ 3,87/Kg; Item 14 – Maçã (30.000 Kg) - R\$

6,74/Kg.

- VILSON ANTONIO GARDINO: Item 21 – Tomate (3.315 Kg) - R\$ 4,58/Kg.

- DEZUTE BONFIN GARDINO: Item 04 – Banana-nanica (5.167 Kg) - R\$ 3,87/Kg.

- ANTONIO DE SOUZA: Item 04 – Banana-nanica (3.990 Kg) - R\$ 3,87/Kg; Item 18 – Maracujá (500 Kg) - R\$ 9,11/Kg.

- FABIANA DE SOUZA: Item 04 – Banana-nanica (5.167 Kg) - R\$ 3,87/Kg.

- ASSOCIACAO ENTRE AMIGOS ASSENTA: Item 04 – Banana-nanica (11.702,50 Kg) - R\$ 3,87/Kg; Item 05 – Batata (4.000 Kg) - R\$ 3,07/Kg; Item 07 – Beterraba (1.400 Kg) - R\$ 3,13/Kg; Item 08 – Cebola (1.535 Kg) - R\$ 3,00/Kg; Item 09 – Cenoura (2.850 Kg) - R\$ 2,97/Kg; Item 12 – Laranja (26.000 Kg) - R\$ 2,45/Kg; Item 13 – Limão (1.350 Kg) - R\$ 4,07/Kg; Item 15 – Mamão (550 Kg) - R\$ 3,47/Kg; Item 20 – Repolho (4.000 Kg) - R\$ 2,49/Kg; Item 21 – Tomate (11.755,50 Kg) - R\$ 4,58/Kg.

- ASSOCIACAO DOS PRODUTORES RURAIS DO CORREGO AZUL: Item 04 – Banana-nanica (11.702,50 Kg) - R\$ 3,87/Kg; Item 05 – Batata (4.000 Kg) - R\$ 3,07/Kg; Item 07 – Beterraba (1.400 Kg) - R\$ 3,13/Kg; Item 08 – Cebola (1.535 Kg) - R\$ 3,00/Kg; Item 09 – Cenoura (2.850 Kg) - R\$ 2,97/Kg; Item 12 – Laranja (26.000 Kg) - R\$ 2,45/Kg; Item 13 – Limão (1.350 Kg) - R\$ 4,07/Kg; Item 15 – Mamão (550 Kg) - R\$ 3,47/Kg; Item 20 – Repolho (4.000 Kg) - R\$ 2,49/Kg; Item 21 – Tomate (11.755,50 Kg) - R\$ 4,58/Kg.

- PERCIO MAKOTO TOORU KAMIJO JUNIOR: Item 14 – Maçã (2.967 Kg) - R\$ 6,74/Kg.

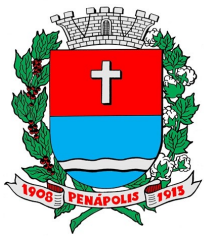
- LUIZA AKIKO NAGATANI: Item 14 – Maçã (2.967 Kg) - R\$ 6,74/Kg.

- YOSHIO MIYAHARA: Item 14 – Maçã (1.266 Kg) - R\$ 6,74/Kg.

- JORGE NAKAHARA: Item 17 – Mandioquinha (800 Kg) - R\$ 12,83/Kg.

- APOL ASSOCIACAO DOS PRODUTORES E OLERICULTORES DE LINS E REGIÃO: Item 18 – Maracujá (1.900 Kg) - R\$ 9,11/Kg.

A Ata completa encontra-se disponível no site



Diário Oficial do Município de Penápolis

Segunda, 15 de Fevereiro de 2021

Ano V - Edição nº1013

Página 13 de 13

www.penapolis.sp.gov.br em editais de licitações –
Chamamento Público 05/2020.

Alessandro Portilho Barbosa – Chefe do Serviço de
Compras

Comissão de Julgamento de Licitações
Penápolis, 15 de fevereiro de 2021.

CIRL (Consórcio Intermunicipal Ribeirão Lajeado)

COMUNICADO DE ABERTURA DE LICITAÇÃO

O CIRL torna público aos interessados que se encontra aberto a Carta Convite nº 03/2021, Edital nº 03/2021, Processo nº 03/2021, destinado à Contratação de empresa especializada para Serviços de plantio e tratos culturais de 6668 mudas e da execução de 350 metros de cerca e contratação de empresa para Realização de práticas conservacionistas de solo e água por meio de manejo de solo na bacia hidrográfica do Ribeirão Lajeado conforme Termo de Referência, referente projeto “Produtor de Água na bacia hidrográfica do Ribeirão Lajeado”.

DATA PARA CREDENCIAMENTO:- dia
24/02/2021 às 13h30min.

DATA DA ABERTURA DOS ENVELOPES:- dia
24/02/2021 às 14h00min.

INFORMAÇÕES:- O Edital na íntegra, esclarecimentos e informações relativos a esta licitação serão obtidos no Setor de Compras, sito na Avenida Adelino Peters, nº 217, Vila São Vicente - Penápolis/SP, telefone (18) 3654-6103, no horário das 08h00min às 11h00min e das 13h00min às 17h00min de segunda a sexta-feira, ou através do site www.daep.com.br.

Penápolis, 15 de fevereiro de 2021.

Carlos Alberto Bachiega - Secretário Executivo do
CIRL

EXPEDIENTE

O Diário Oficial Eletrônico é uma publicação centralizada e coordenada pela Secretaria de Comunicação Social da Prefeitura Municipal de Penápolis (SP).

Contato: secom@penapolis.sp.gov.br
Telefone: (18) 3654-2515 / 3654-2516

As edições do Diário Oficial Eletrônico do Município de Penápolis podem ser consultadas pelo endereço eletrônico www.penapolis.sp.gov.br

Prefeitura Municipal de Penápolis
CNPJ 49.576.416/0001-41
Av. Marginal Maria Chica, 1400 - Centro
Telefone: (18)3654-2500
www.penapolis.sp.gov.br

Daep (Departamento Autônomo de Água e Esgoto de Penápolis)
CNPJ 49.576.614/0001-45
Av. Adelino Peters, 217 – Vila São Vicente
Telefone: (18)3654-6100
www.daep.com.br

Câmara Municipal de Penápolis
CNPJ 47.756.440/0001-37
Av. Marginal Maria Chica, 1450 – Centro
Telefone: (18)3652-0275
www.camaradenapolis.sp.gov.br

Emurpe (Empresa Municipal de Urbanização de Penápolis)
CNPJ 51.101.839/001-83
Rua Luiz Cremonini, 101 - Parque Industrial
Telefone: (18)3654-7710
www.emurpe.com.br