



## Procuradoria Geral do Município de Niterói

Publicado em 26 de março de 2021

### **DECRETO Nº 13.968/2021**

#### **DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DO COMITÊ DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO E A REDE DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE NITERÓI, no uso de suas atribuições legais previstas nos incisos III e VI, do art. 66, da Lei Orgânica do Município de Niterói; e considerando a Lei Federal 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

**DECRETA:**

Art. 1º- Fica instituído o Comitê de Atendimento ao Cidadão, composto pelos dirigentes dos órgãos abaixo:

- I - Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão;
- II - Secretaria Executiva;
- III - Secretaria Municipal de Fazenda;
- IV - Controladoria Geral do Município;
- V - Procuradoria Geral do Município;
- VI - Secretaria Municipal de Governo e
- VII- Secretaria Municipal de Participação Social.

§ 1º - O Comitê iniciará seus trabalhos de imediato, sob coordenação da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão.

§ 2º - São atribuições do Comitê supervisionar a implementação, a gestão e o desenvolvimento de iniciativas da Rede de atendimento aos cidadãos.

Art. 2º- Fica instituída a Rede de Atendimento ao Cidadão, composta por representantes dos órgãos, entidades, fundações e empresas da Administração Municipal prestadoras de serviços públicos.

§ 1º - Os(as) representantes dos órgãos municipais serão indicados pelos(as) respectivos(as) titulares, sob coordenação da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão (Seplag), especificamente a Subsecretaria da Modernização da Gestão.

§ 2º - Os(as) representantes dos órgãos não receberão qualquer remuneração em virtude dos serviços de relevante interesse público prestados.

§ 3º - Cidadãos poderão ser convidados a participar das reuniões da Rede na qualidade de usuários de serviços públicos.

Art. 4º - A Rede tem como objetivos:

- I - ampliar o acesso a serviços e informações municipais;
- II - simplificar a interação do governo com a sociedade;
- III – elevar a satisfação com o atendimento e a qualidade dos serviços públicos;
- IV - realizar diagnósticos de atendimento;
- V - elaborar e gerir a Carta de Serviços da Prefeitura;
- VI - inspirar novos padrões de atendimento focados nas necessidades da sociedade.



### **Procuradoria Geral do Município de Niterói**

§ 1º - A divulgação da Carta de Serviços por todos os órgãos municipais deve ocorrer nos primeiros 100 dias de gestão, conforme Plano de 100 dias de Governo.

§ 2º - As informações de serviços devem estar disponibilizadas em um único canal e de forma acessível aos cidadãos.

Art. 5º - São atribuições dos representantes dos órgãos na Rede de Atendimento ao Cidadão:

I - coordenar a elaboração e gerir a Carta de Serviços no órgão que representa;

II - realizar diagnósticos de atendimento no órgão que representa e propor melhorias;

III - participar dos eventos de aprendizagem da Rede;

IV - zelar pela harmonia e padronização das Cartas de Serviços da Prefeitura;

V - monitorar e atualizar as informações da Carta de Serviços do órgão que representa;

VI - manter contato com a Seplag e manifestar-se quando consultado(a).

Art. 6º - São atribuições da Secretaria Municipal de Planejamento, Orçamento e Modernização da Gestão na Rede de Atendimento ao Cidadão:

I - planejar, coordenar, normatizar, divulgar e monitorar iniciativas da Rede;

II - desenvolver programas de educação continuada, estudos, pesquisas e parcerias na área de atendimento ao cidadão;

III - elaborar diagnósticos de atendimento e instrumentos de gestão das Cartas de Serviços;

IV - estimular a inovação na gestão e no desenho de serviços públicos;

V - fortalecer a cultura de transparência e participação popular.

VI - desenvolver e gerir o Portal Único de Serviços Públicos, plataforma digital onde os cidadãos podem acessar informações de serviços prestados pela Prefeitura.

Art. 7º Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

**PREFEITURA MUNICIPAL DE NITERÓI, 25 DE MARÇO DE 2021.**

**AXEL GRAEL - PREFEITO**