

# DIÁRIO OFICIAL

## PREFEITURA MUNICIPAL DE PEDREIRAS/MA EXECUTIVO

Volume: 11 - Número: 563 de 8 de Agosto de 2023  
DATA: 08/08/2023

### APRESENTAÇÃO

É um veículo oficial de divulgação do Poder Executivo Municipal, cujo objetivo é atender ao princípio da Publicidade que tem como finalidade mostrar que o Poder Público deve agir com a maior transparência possível, para que a população tenha o conhecimento de todas as suas atuações e decisões.

### ACERVO

Todas as edições do Diário Oficial encontram-se disponíveis na forma eletrônica no domínio <https://pedreiras.ma.gov.br/diariooficial.php>, podendo ser consultadas e baixadas de forma gratuita por qualquer interessado, independente de cadastro prévio.

### PERIODICIDADE

Todas as edições são geradas diariamente, com exceção aos sábados, domingos e feriados.

### CONTATOS

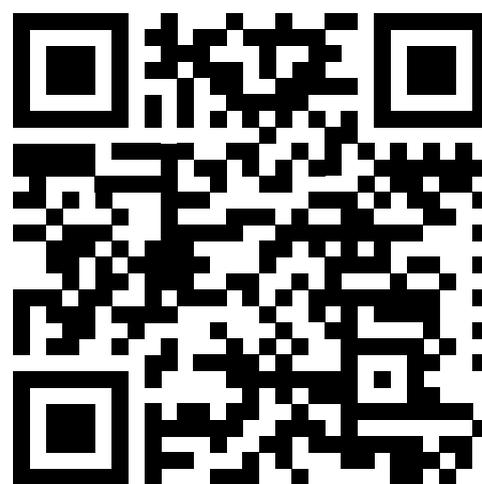
Tel: 99981254474  
E-mail: [diario@pedreiras.ma.gov.br](mailto:diario@pedreiras.ma.gov.br)

### ENDEREÇO COMPLETO

Av. Rio Branco, nº111, Pedreiras - MA, 65725-000,  
CEP: 65.725-000,  
Horário de Funcionamento  
Segunda A Sexta Das 08:00 Às 14:00 Horas.

### RESPONSÁVEL

Prefeitura Municipal de Pedreiras



CPF: \*\*\*389343\*\*  
Data: 08/08/2023  
IP com n°: 192.168.3.11  
[www.pedreiras.ma.gov.br/diariooficial.php?id=1765](http://www.pedreiras.ma.gov.br/diariooficial.php?id=1765)

**ISSN 2764-7129**

Assinado com assinatura digital e carimbo de tempo por: José Anderson da Silva Lima - CPF: \*\*\*.389.343-\*\* - em 08/08/2023 19:01:50 - IP com n°: 192.168.3.11 - [www.pedreiras.ma.gov.br/diariooficial.php?id=1765](http://www.pedreiras.ma.gov.br/diariooficial.php?id=1765)

## SUMÁRIO

### PORTARIAS

- ✦ NOMEAÇÃO: 054/2023 - PORTARIA Nº054/2023 – GP

### DECRETOS

- ✦ REGULAMENTA : 032/2023 - DECRETO Nº032, DE 06 JULHO DE 2023.
- ✦ REGULAMENTA : 037/2023 - DECRETO Nº 037, DE 01 DE AGOSTO DE 2023.



**GABINETE DO (A) PREFEITO (A) - PORTARIAS -  
NOMEAÇÃO: 054/2023****PORTARIA Nº054/2023 – GP  
“NOMEIA CONSELHEIRO TUTELAR SUPLENTE PARA  
COMPOR O CONSELHO TUTELAR DO MUNICÍPIO DE  
PEDREIRAS-MA”.**

A Prefeita Municipal de Pedreiras, Estado do Maranhão, **VANESSA DOS PRAZERES SANTOS**, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por Lei:

**RESOLVE:**

**Artigo 1º** - Nomear o Conselheiro Tutelar Suplente, Sr. **Celço Costa Silva**, inscrito sob o CPF Nº **\*\*\*.227.513-\*\***, para compor o Conselho Tutelar de Pedreiras, pelo período de 04 de agosto a 03 de setembro de 2023.

**Artigo 2º** - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogam-se as disposições em contrário.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE, CUMPRA-SE E ARQUIVE-SE.

Pedreiras – MA, 04 de agosto de 2023.

**VANESSA DOS PRAZERES SANTOS**

Prefeita Municipal

**GABINETE DO (A) PREFEITO (A) - DECRETOS -  
REGULAMENTA : 032/2023****DECRETO Nº032, DE 06 JULHO DE 2023.****“REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, QUE  
DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E  
DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA  
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS.”**

A **PREFEITA MUNICIPAL DE PEDREIRAS**, Estado do Maranhão, no exercício das atribuições previstas na Lei Orgânica do Município de Pedreiras, e ainda tendo em vista as disposições constantes na Lei Federal nº 13.460/2017,

**DECRETA:****CAPÍTULO I****DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Este Decreto regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal nº 13.460/2017, 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.

**Art. 2º** Para os efeitos deste Decreto considera -se:

I - **usuário**: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

I - **serviço público**: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

I - **administração pública**: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

I - **agente público**: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

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

**CAPÍTULO II  
DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA  
DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 3º** Fica instituída no âmbito do Município de Pedreiras, 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 13.460/2017.

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

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

I - presunção de boa-fé do usuário;

I - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

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

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

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

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

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

I - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

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

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

XII - observância do Regime Jurídico dos Servidores Públicos da Administração Direta e Indireta do Município de Pedreiras/MA;

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



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

**XV** - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

**Art. 5º** São direitos básicos do usuário:

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

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

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

I - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;

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

**VI** - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

**VII** - comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

**Parágrafo único.** É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

**Art. 6º** São deveres do usuário:

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

I - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

I - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

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

### **CAPÍTULO III 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, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§1º** A Carta de Serviços ao Usuário deverá apresentar as seguintes informações:

I - serviços oferecidos;

I - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

I - principais etapas para processamento do serviço;

I - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

**V** - forma de prestação do serviço; e

**VI** - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

**§2º** Além das informações descritas no §1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

I - previsão de tempo de espera para atendimento;

I - mecanismos de comunicação com os usuários;

I - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

**V** - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

**§3º** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site institucional da Prefeitura Municipal de Pedreiras.

### **Seção II**

#### **Da Solicitação de Serviços Públicos**

**Art. 8º** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

I - site institucional (<https://pedreiras.ma.gov.br/>);

I - pessoalmente, nos setores das Secretarias e Autarquias Municipais;



I - por e-mail e atendimento telefônico.

### Seção III

#### Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos

**Art. 9º** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços.

**Art. 10** As manifestações deverão ser dirigidas à Ouvidoria Municipal, através da Plataforma desenvolvida pela Controladoria Geral da União **Fala.BR – Pedreiras/MA**: <https://falabr.cgu.gov.br/publico/MA/Pedreiras/manifestacao/RegistrarManifestacao>

**Art. 11** As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, pelo **Fala.BR – Pedreiras/MA**, ou ainda pessoalmente no seguinte endereço: Avenida Rio Branco, 111, Centro, Pedreiras – Maranhão – CEP 65725-000, Telefone (99) 98193 9480, E-mail: [contato@pedreiras.ma.gov.br](mailto:contato@pedreiras.ma.gov.br)

### Seção IV

#### Da Avaliação dos Serviços

**Art. 12** Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços sob os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

I - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

I - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

**§1º** A avaliação de que trata o *caput* deverá realizada por meio de questionário online que garanta significância estatística aos resultados.

**§2º** Os dados obtidos serão utilizados como subsídio relevante para identificar lacunas e deficiências, bem como, reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos municipais.

**Art. 13** A Ouvidoria Municipal deverá elaborar, anualmente, Relatório Estatístico de Ouvidoria, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

### CAPÍTULO IV

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 14** A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos será revisada sempre que verificada a necessidade de adequação relacionada aos padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, conforme Lei Federal nº 13.460/2017.

**Art. 15** Ficam revogadas as disposições em contrário.

**Art. 16** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.  
REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE, CUMPRE-SE E ARQUIVE-SE.

**GABINETE DA PREFEITA MUNICIPAL DE PEDREIRAS, ESTADO DO MARANHÃO, AOS 06 DE JULHO DE 2023.**

**VANESSA DOS PRAZERES SANTOS**  
Prefeita Municipal

### GABINETE DO (A) PREFEITO (A) - DECRETOS - REGULAMENTA : 037/2023

**DECRETO Nº 037, DE 01 DE AGOSTO DE 2023.**  
“REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 14.129/2021, DE 29 DE MARÇO DE 2021, NO ÂMBITO DO MUNICÍPIO DE PEDREIRAS/MA”.

A Prefeita Municipal de Pedreiras, Estado do Maranhão, **VANESSA DOS PRAZERES SANTOS**, no uso de suas atribuições legais que lhe conferem a Lei Orgânica Municipal,

**DECRETA:**

#### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

**Art. 1º** - Fica instituído no âmbito do Poder Executivo Municipal o Programa Municipal de Governo Digital.

**Art. 2º** - O Programa Municipal de Governo Digital terá as seguintes diretrizes:

I – a manutenção dos serviços digitais disponíveis, bem como a garantia da sua evolução tecnológica;

II – ampliação da oferta de serviços digitais;

III - aproximação entre a gestão municipal e o cidadão;

IV – uso da tecnologia e da inovação como habilitadoras da inclusão diminuindo as desigualdades;

V – busca da permanente melhoria dos processos e ferramentas de atendimento ao cidadão;

**Art. 3º** - A Secretaria Municipal de Administração, em parceria com os órgãos e entidades da Administração Direta, coordenará o estudo para a ampliação dos serviços digitais públicos.

#### CAPÍTULO II DA DIGITALIZAÇÃO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E DA PRESTAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 4º** - A Administração Pública Municipal poderá criar instrumentos para desenvolvimento de capacidades individuais e organizacionais necessárias à transformação digital, com o objetivo de:

I - criar e avaliar estratégias e conteúdos para o desenvolvimento de competências para a transformação digital entre servidores municipais;

II - pesquisar, desenvolver e testar métodos, ferramentas e iniciativas para a colaboração entre servidores municipais e cidadãos no desenho de soluções focadas na transformação digital.

**Art. 5º** - As Plataformas de Governo Digital são ferramentas digitais e serviços comuns aos órgãos municipais, normalmente ofertados de forma centralizada e compartilhada, necessários para a oferta digital de serviços, devendo possuir pelo menos as seguintes funcionalidades:

I - ferramenta digital de solicitação de atendimento e de acompanhamento da entrega dos serviços públicos;

II - painel de monitoramento do desempenho dos serviços públicos.



1º As Plataformas de Governo Digital deverão ser acessadas por meio de portal, de aplicativo ou de outro canal digital único e oficial, para a disponibilização de informações institucionais, notícias e prestação de serviços públicos.

2º As funcionalidades deverão observar padrões de interoperabilidade e a necessidade de integração de dados como formas de simplificação e de eficiência nos processos e no atendimento aos usuários.

**Art. 6º** - Os Órgãos e as Entidades responsáveis pela prestação digital de serviços públicos deverão, no âmbito de suas respectivas competências:

I - manter atualizadas as informações institucionais e as comunicações de interesse público, principalmente as referentes à Carta de Serviços ao Cidadão;

II - monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços públicos prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços;

III - integrar os serviços públicos às ferramentas de notificação aos usuários, de assinatura eletrônica, quando aplicáveis;

IV - eliminar, inclusive por meio da interoperabilidade de dados, exigências desnecessárias quanto à apresentação, pelo usuário, de informações e de documentos comprobatórios prescindíveis;

V - aprimorar a gestão das suas políticas públicas com base em dados e em evidências por meio da aplicação de inteligência de dados em plataforma digital;

**Art. 7º** - Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação, sempre que possível, por meio eletrônico.

**Art. 8º** - As Plataformas de Governo Digital deverão atender ao disposto na Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados.

### **CAPÍTULO III DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DA PRESTAÇÃO DIGITAL DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 9º** - São garantidos os seguintes direitos aos usuários da prestação digital de serviços públicos

I - gratuidade no acesso às Plataformas de Governo Digital;

II - atendimento nos termos da Carta de Serviços ao Cidadão;

III - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, de guias e de outros documentos congêneres, incluídos os de formato digital;

IV - recebimento de protocolo, físico ou digital, das solicitações apresentadas;

### **CAPÍTULO IV DA INTEROPERABILIDADE DE DADOS ENTRE ÓRGÃOS PÚBLICOS**

**Art. 10** - Os órgãos e as entidades responsáveis pela prestação digital de serviços públicos detentores ou gestores de bases de dados, inclusive os controladores de dados pessoais, deverão gerir suas ferramentas digitais, tendo em consideração:

I - a interoperabilidade de informações e de dados sob sua gestão, respeitadas as restrições legais, os requisitos de segurança da informação e comunicação, as limitações tecnológicas e a relação custo-benefício da interoperabilidade;

II - a proteção de dados pessoais, observada a legislação vigente, especialmente a Lei Federal nº 13.709, de 2018.

### **CAPÍTULO V DO USO DE DADOS**

**Art. 11** - Os órgãos e entidades da Administração Direta promoverão o uso de dados para a construção e o acompanhamento das políticas públicas, respeitados a Lei Federal nº 13.709, de 2018.

### **CAPÍTULO VI DOS SERVIÇOS DIGITAIS PÚBLICOS DISPONÍVEIS**

**Art. 12** - Os serviços digitais públicos disponíveis e em operação, são os seguintes:

I - Carta de Serviços ao Usuário;

II - Transparência Municipal;

III - e-Sic : Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão;

IV - Diário Oficial do Município;

V - Programa de Dados Abertos;

VI - Consulta Concursos Públicos e Processos Seletivos;

VII - Legislação municipal;

VIII - Nota Fiscal Eletrônica;

IX - Serviços Online Imobiliário e Mobiliário;

X - Sistema Web de Ouvidoria e Aplicativo de Ouvidoria;

### **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 13** - O acesso para o uso de serviços públicos poderá ser garantido total ou parcialmente pela Administração, com o objetivo de promover o acesso universal à prestação digital dos serviços.

**Art. 14** - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE, CUMPRE-SE E ARQUIVE-SE.

**GABINETE DA PREFEITA MUNICIPAL DE  
PEDREIRAS, ESTADO DO MARANHÃO, AO 01 DE  
AGOSTO DE 2023.**

**VANESSA DOS PRAZERES SANTOS**

Prefeita Municipal



## EQUIPE DE GOVERNO

**Vanessa dos Prazeres Santos**  
Prefeito(a)

**Walber Rodrigues da Cruz**  
Vice-Prefeito(a)

**Aldeclei Farias Reis**  
Secretaria Municipal de Meio Ambiente

**Elcimar Silva Lima Filho**  
Secretaria Municipal de Agricultura, Pecuária e Pesca

**Irapoa Suzuki de Almeida Eloi**  
Procuradoria Municipal

**José Domingos Galvão Viana**  
Secretaria Municipal de Juventude

**Raimunda Nonata Pereira da Costa**  
Secretaria Municipal de Desporto e Lazer

**Maria Vanusa Inácio Pereira Leite**  
Gabinete do (a) Prefeito (a)

**Edvan Ferreira Matos**  
Controladoria Municipal

**Raí Brito de Araújo**  
Coordenador Municipal de Proteção e Defesa Civil

**David Winston Lira Ximenes**  
Secretaria Municipal de Educação

**Elias Bento Silva**  
Secretaria Municipal de Segurança Pública e Trânsito

**Márcio Francigar Furtado e Silva**  
Câmara Municipal de Pedreiras

**Damião Felipe Barbosa**  
Secretaria Municipal de Administração

**Gessyca Morganna Araújo Saturnino**  
Secretaria Municipal de Políticas para as Mulheres

**Jânio Luis Marques Fernandes**  
Secretaria Municipal de Finanças

**Marcos Brunieri de Freitas**  
Secretaria Municipal de Infraestrutura e Urbanismo

**Sterphanne Caroline Melo Mendes Sousa**  
Secretaria Municipal de Assistência Social

**Wescley Brito da Silva**  
Instituto Municipal da Previdência de Pedreiras

**Edmilson Reis de Lima**  
Serviço Autônomo de Água e Esgoto do Município de Pedreiras

**Pedro Thiago Ferreira Raposo**  
Secretaria Municipal de Planejamento

**Mauricio Monteiro Bezerra**  
Fundação Pedreirense de Cultura e Turismo

**Arlene Bezerra Oliveira Leitão**  
Secretaria Municipal de Saúde Pública

