



**MENSAGEM N° 3/2022**

**Excelentíssimo Senhor Presidente,**

Cumprimentando Vossa Excelência, encaminho para a devida apreciação dessa insigne Casa de Leis o incluso projeto de Lei que **“dispõe sobre a sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Municipal, previstos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e dá outras providências”**.

Esta propositura, oriunda do Ouvidor Municipal, juntada ao processo administrativo nº 4.760/2021-PMV, visa obter autorização legislativa para adoção dos procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo, inclusive da Administração Pública Indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e institui o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.



O presente Projeto, tem como objetivo atualizar a Lei de acesso à informação em complementação as já existentes no Município, como forma de medir a transparência e inclusão dos cidadãos ao acesso dos serviços prestados pela Administração Municipal, de constituir avaliação periódica da satisfação dos usuários dos serviços públicos para o fim de garantir o acesso à informação a todos os cidadãos.

Com a transparência dos serviços públicos disponibilizados, a carta de serviços se estabelece como instrumento educativo e elucidativo para que a sociedade possa exercer o seu papel de controle social de forma mais efetiva.

Assim, como forma de normatizar a matéria, nos termos do art. 279 da Lei Orgânica Municipal constituir-se Conselho Municipal, deve ser por meio de lei em sentido estrito, medida pela qual se encaminha a presente proposição.

Ante o exposto, coloco-me à inteira disposição dessa lúdima Presidência para quaisquer outros esclarecimentos que se fizerem necessários, renovando, ao ensejo, os protestos de minha elevada consideração e declarado respeito.

Valinhos, 25 de janeiro de 2022.

**LUCIMARA GODOY VILAS BOAS**

**Prefeita Municipal**

**Anexo:** Projeto de Lei.

**Ao**

Excelentíssimo Senhor

**FRANKLIN DUARTE DE LIMA**

Presidente da Egrégia Câmara Municipal

**Valinhos/SP**



**PROJETO DE LEI**

**Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Municipal, previstos na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e dá outras providências.**

**LUCIMARA GODOY VILAS BOAS**, Prefeita do Município de Valinhos, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 80, inciso III, da Lei Orgânica do Município,

**FAZ SABER** que a Câmara Municipal aprovou e ela sanciona e promulga a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I**  
**DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Esta Lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública, de que trata o inciso I do §3º do art. 37 da Constituição Federal.

**Art. 2º** Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - Administração Pública: órgão, setor ou entidade integrante da Administração Pública Municipal, direta ou indireta;

II - Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, na Administração Pública, direta ou indireta;



III - Manifestação: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e demais pronunciamentos de usuários que possam ser classificados pelas ouvidorias públicas municipais, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IV - Política Pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pela Administração Pública Municipal, direta ou indireta, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, a determinado segmento de atendimento;

V - Serviço Público: atividades exercidas pela Administração Pública Municipal, direta e indireta, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

VI - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço ou atendimento de agente público ou da Administração Pública Municipal.

**Parágrafo único.** O acesso do usuário a informações é regido nos termos da Lei Federal nº Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 - Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – alterada pela Lei 13.853, de 08 de julho de 2019.

**Art. 3º** Com periodicidade mínima anual, a Administração Pública, direta e indireta, deve publicar Carta de Serviços ao Usuário, com quadro geral dos serviços públicos prestados, especificação dos órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

**Art. 4º** Os serviços públicos e o atendimento do usuário devem ser realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia e de forma desburocratizada.

## **CAPÍTULO II**



## DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

**Art. 5º** O usuário de serviço público tem direito à sua adequada prestação, devendo os agentes e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

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

II. adotar medidas que visem a proteção à saúde e à segurança dos usuários;

III. 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, a idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV. 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, em obediência à Lei Federal nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;

V. buscar soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, para propiciar melhores condições para o compartilhado de informações;

VI. cumprir prazos e normas procedimentais;

VII. dar observância aos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

VIII. definir, dar publicidade e observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

IX. eliminar formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

X. estimular urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento dos usuários;

XI. manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XII. presumir a boa-fé do usuário;



XIII. promover a igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

XIV. utilizar de linguagem cidadã, que seja simples e compreensível ao usuário, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV. vedar a exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

**Art. 6º** São direitos básicos do usuário:

I. o acesso e a obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros da Administração Pública Municipal, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – alterada pela Lei 13.853, de 08 de julho de 2019;

II. atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

III. obtenção e utilização de serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação, respeitadas a isonomia e de forma que não prejudique a prestação do serviço público;

IV. participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

V. proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – alterada pela Lei 13.853, de 08 de julho de 2019;

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 de 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.

**Art. 7º** São deveres do usuário:

- I - colaborar para a adequada prestação do serviço público;
- II - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços;
- III - dispor das informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- IV - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé.

**CAPÍTULO III**

**DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 8º** Para garantir seus direitos, o usuário pode apresentar manifestações à Administração Pública acerca da prestação de serviços e agentes públicos.

**Art. 9.** A manifestação deverá ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conter a identificação do requerente.

§1º A identificação do requerente não deve ter exigências que inviabilizem sua manifestação.

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

§3º A manifestação pode ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no §3º deste artigo, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, pode a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.



§5º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei devem colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput*, facultada ao usuário sua utilização.

§6º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – alterada pela Lei 13.853, de 08 de julho de 2019.

**Art. 10.** Em nenhuma hipótese pode ser recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 11.** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a resolução.

§ 1º A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

§ 2º A decisão administrativa final deverá ser encaminhada ao usuário no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## **CAPÍTULO IV**

### **DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS MUNICIPAIS**

**Art. 12.** As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:





I - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

II - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

III - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

IV - promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - propor aperfeiçoamentos para prestação de serviços públicos;

VII - acolher, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula.

**Art. 13.** Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - acolher, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I deste artigo, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Art. 14.** O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 13 deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Parágrafo único.** O relatório de gestão será:



- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 15.** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Parágrafo único.** Observado o prazo previsto no *caput*, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 16.** Atos normativos específicos da administração pública direta ou indireta disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

## **CAPÍTULO V**

### **DA CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS**

**Art. 17.** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei devem divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º A Carta de Serviços ao Usuário deve trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - forma de prestação do serviço;
- II - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;



- III - previsão de prazo máximo para a prestação do serviço;
- IV - principais etapas ao processamento do serviço;
- V - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- VI - serviços oferecidos.

§3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deve apresentar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - mecanismos de comunicação com os usuários;
- II - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- III - previsão de tempo para atendimento;
- IV - prioridades de atendimento
- V - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.

§4º A Carta de Serviços ao Usuário deve ter atualização periódica e permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, mantido pela Administração Pública.

## **CAPÍTULO VI**

### **DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS**

**Art. 18.** O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, órgão previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, é instituído no Município de Valinhos, sem embargos a outras formas de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos previstas na legislação.

**Parágrafo único.** O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos é um órgão consultivo vinculado à Ouvidoria Municipal, sendo dotado das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;



IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

**Art. 19.** O Conselho Municipal de Usuários, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, terá composição paritária de titulares com seus respectivos suplentes e será composto da seguinte forma:

I – 08 (oito) representantes do Poder Público, sendo:

- a) 01 (um) representante do Gabinete da Prefeita / Ouvidoria Municipal;
- b) 01 (um) representante da Secretaria de Assistência Social;
- c) 01 (um) representante da Secretaria da Educação;
- d) 01 (um) representante da Secretaria da Fazenda;
- e) 01 (um) representante da Secretaria de Segurança Pública e Cidadania;
- f) 01 (um) representante da Secretaria de Serviços Públicos;
- g) 01 (um) representante da Secretaria de Saúde;
- h) 01 (um) representante da Secretaria de Tecnologia e Qualidade.

II – 08 (oito) representantes dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º Os representantes titulares e suplentes do Poder Público serão indicados pela administração municipal, através dos titulares de cada órgão.

§ 2º Os representantes dos usuários serão escolhidos de forma transparente e mediante edital de chamamento público, devendo ser observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

§ 3º A escolha dos representantes dos usuários conforme edital previsto no parágrafo 2º deste artigo, dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

- I - residência ou domicílio no município;
- II - usuário do serviço público no âmbito da sua inscrição;



- III - formação educacional e experiência profissional compatível;
- IV - atuação em atividades voluntárias;
- V - não ser agente público e não possuir qualquer vínculo com o Poder Público.

**Art. 20.** A participação do usuário no conselho é considerada relevante interesse público é honorífica e sem remuneração.

**Art. 21.** A organização e o funcionamento do conselho serão dispostos em regulamento específico.

## **CAPÍTULO VII**

### **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 22.** Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- II - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.
- III - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- IV - quantidade de manifestações de usuários;
- V - satisfação do usuário com o serviço prestado;

§1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada 1 (um) ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio da Administração Pública, incluindo o ranking dos órgãos com mais incidência de reclamação de usuários, na periodicidade a que se refere o §1º deste artigo.



§3º O resultado da avaliação deverá servir como subsídio para reorientar os gestores públicos municipais e buscar melhorias aos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 23.** A avaliação de efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários deverá ser disposta em regulamento específico.

## **CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 24.** Os casos omissos e questões a serem dirimidas deverão ser encaminhados, obrigatoriamente, à análise e manifestação do titular da Controladoria Geral do Município.

**Art. 25.** As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta da dotação orçamentária próprias.

**Art. 26.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura do Município de Valinhos,

Aos...

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

**Prefeita Municipal**