



www.bariri.sp.gov.br

Município de Bariri

OBJETO DELIBERAÇÃO

As Comissões e

Juálio - Redator

Simone - Documento

SALA SESSÕES

12 / 06 / 2018

MENSAGEM

Nº 37/2018

PRESIDENTE

Bariri, 07 de junho de 2018.

Senhor Presidente

Encaminhamos a Vossa Excelência e demais Senhores Vereadores, o incluso Projeto de Lei nº 31/2018 para a devida apreciação e aprovação, se este for o entendimento.

O presente Projeto de Lei vem com o intuito de regulamentar a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços público da administração pública, nos termos do inciso I, do § 3º, do artigo 37 da Constituição Federal de 1988.

A norma Federal institui os direitos básicos e os deveres dos usuários dos serviços públicos. Nela é apresentada uma relação interessante de direitos que garantem aos usuários uma prestação adequada dos serviços, a participação na avaliação, o acesso às informações, dentre outros. Um dos instrumentos que viabiliza esses direitos é a chamada "Carta de Serviços aos Usuários", que objetiva fornecer de forma clara e simplificada os serviços prestados pela administração pública, apresentando informações pertinentes, como descrição do serviço; formas de acesso aos serviços; requisitos para o acesso; legislações que regulamentem; e outras informações pertinentes.

Para regulamentar, o incluso Projeto de Lei foi estruturado a fim de atender completamente os objetivos da norma Federal, bem como fornece diretrizes, em âmbito Municipal, para a Carta de Serviço ao Usuário, para as Manifestações dos Usuários de Serviços Públicos, para o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos e para a Avaliação Continuada dos Serviços Públicos.

Considerando que a Lei Federal estipulou prazo para a implantação destas ferramentas, sendo que, para Bariri, o prazo se encerra em 17 de junho de 2019, e contando com a aprovação da matéria, invocamos o disposto no artigo 43 da Lei Orgânica Municipal.

Aproveitando do ensejo, reiteramos a Vossa Excelência e aos Nobres e Ilustres Vereadores, protesto da mais alta estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

VAGNER MATEUS FERREIRA

Prefeito Municipal

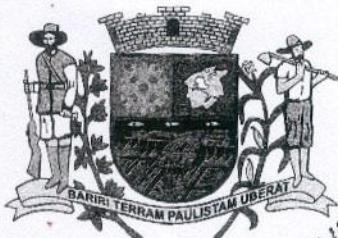
Excelentíssimo Senhor

LUIS CARLOS DE PAULA

DD.Presidente da Câmara Municipal de
BARIRI - SP

PREFEITURA MUNICIPAL DE BARIRI
Rua Francisco Munhoz Cegarra, 126 - CEP 17250-000
(14) 3662-9200 - CNPJ 46.181.376/0001-40





www.bariri.sp.gov.br



Município de Bariri

= PROJETO DE LEI N° 31/2018 =

de 07 de junho de 2018.

Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública no âmbito do Município de Bariri.

CAPITULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, em consonância à Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e aos termos do inciso I, do §3º, do art. 37 da Constituição Federal.

Parágrafo único. O disposto nessa lei aplica-se à administração direta e indireta, bem como por entidades parceiras ou contratadas.

Art. 2º Para os fins desta lei consideram-se:

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

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

III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública, do Poder legislativo ou Executivo, direta ou indireta;

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

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

Art. 3º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualizada, generalidade, transparência e cortesia.

CAPITULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Seção I Dos Direitos Básicos dos Usuários

Art. 4º São direitos básicos do usuário:

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



www.bariri.sp.gov.br

Município de Bariri

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

III - 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da lei nº 12.527, de 18 de novembro de 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

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

Art. 6º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as diretrizes constantes na Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 7º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

§ 1º O atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração municipal tem os seguintes objetivos:

I - a satisfação dos usuários em suas demanda;

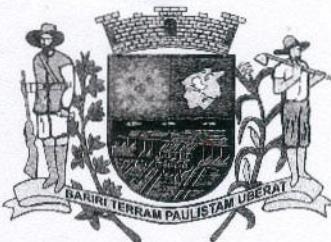
II - o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;

III - o comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário; e

IV - acesso aos serviços públicos.

§ 2º Sem prejuízo da observância das demais disposições legais vigentes, a administração municipal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:





Município de Bariri

www.bariri.sp.gov.br

I - a preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidade e eventuais sanções;

II - respostas tempestivas a todas as demanda de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

Seção II Dos Deveres dos Usuários

Art. 8º São deveres do usuário:

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

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

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

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

CAPÍTULO III DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 9º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão 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 deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, informações e outros necessários para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - 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.

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



Município de Bariri

www.bariri.sp.gov.br

- I** - prioridades de atendimento;
- II** - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III** - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV** - 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.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização anual e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Fica o Poder Executivo autorizado a regulamentar no que couber a Carta de Serviços aos Usuários.

CAPITULO IV DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 10. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

§ 1º A manifestação será dirigida à Unidade Central de Protocolo da cada Órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente, respeitada as diretrizes da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 2º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 3º Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, sendo cada órgão responsável por elaborar ato descrevendo os procedimentos internos a serem adotados, e o publicará junto à Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 11. Anualmente, as entidades abrangidas por esta lei deverão encaminhar ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP relatório circunstanciado acerca das reclamações recebidas.

Parágrafo único. A identidade do manifestante deverá ser preservada, sendo encaminhado apenas o conteúdo da manifestação.

CAPITULO V DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 12. Fica constituído o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUSP, órgão consultivo e deliberativo, vinculado à Assessoria de Gabinete.

Parágrafo único. São atribuições do COMUSP:

- I** - acompanhar a aplicação das disposições da presente normal;





www.bariri.sp.gov.br

Município de Bariri

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; e

V - redigir seu regimento interno.

Art. 13. O COMUSP será composto de forma paritária, com mandato de até dois anos, permitida uma única recondução, seguindo a composição:

I - um membro representante da Diretoria dos Serviços de Ação Social;

II - um membro representante da Assessoria de Gabinete;

III - um membro representante da Diretoria dos Serviços de Administração;

IV - um membro representante do Poder Legislativo

V - seis membros da Sociedade Civil.

§ 1º A seleção dos membros da Sociedade Civil se dará por meio de eleição, com edital de abertura para a inscrição de todos os municípios interessados, sendo as normas específicas definidas pelo Regimento Interno do conselho.

§ 2º Na hipótese de não haverem inscrições, ou inscrições à menor, para compor as vagas da sociedade civil, fica autorizado o Chefe do Poder Executivo a indicar os membros.

CAPITULO VI **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 14. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos 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; e

IV - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

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

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o §1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto



www.bariri.sp.gov.br

Município de Bariri

ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

§ 3º No âmbito da Prefeitura de Bariri, ficará a Assessoria de Gabinete encarregada de organizar a avaliação.

§ 4º No âmbito dos demais órgãos da Administração Direta e da Indireta, será indicado o responsável pela organização e avaliação, a que se refere o *caput*, por ato próprio da autoridade máxima.

Art. 15. Fica autorizado o Poder Executivo a regulamentar, no que couber, a presente avaliação.

CAPITULO VII **DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 16. Os casos omissos nesta Lei, seguirão os dispostos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 17. Fica o Chefe do Poder Executivo a regulamentar o que for necessário.

Art. 18. Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, ficando revogadas disposições em contrário.

Bariri, 07 de junho de 2018.

VAGNER MATEUS FERREIRA
Prefeito Municipal