



www.bariri.sp.gov.br

# Município de Bariri

OBJETO DELIBERAÇÃO

As Comissões e

SALA SESSÕES

PRESIDENTE

Bariri, 07 de junho de 2018.

MENSAGEM

Nº 37/2018

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 públicos 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 Nº 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.

## **CAPÍTULO 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.

## **CAPÍTULO 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) 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 demandas;

**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:





www.bariri.sp.gov.br

# Município de Bariri

**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 demandas 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;

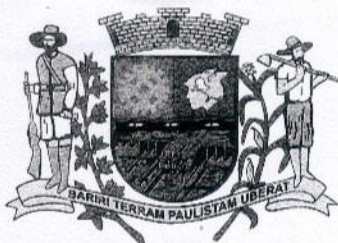
**IV** - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

**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:





www.bariri.sp.gov.br

# Município de Bariri

**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 munícipes 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