

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 – CNPJ 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

LEI Nº 2.083/2021

de 15 de Junho de 2021.

“Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos munícipes usuários dos serviços públicos”.

PÉRICLES GONÇALVES, Prefeito do Município de Capela do Alto, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhes são conferidas por lei, **FAZ SABER** que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

CAPÍTULO I – DOS PRINCÍPIOS BÁSICOS

Art. 1º - Esta lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos munícipes usuários dos serviços públicos da Prefeitura Municipal de Capela do Alto, bem como de todos os seus órgãos e concessões, baseada na Lei Federal 13.460/17.

§ 1º - A aplicação desta lei não afasta a necessidade de cumprimento no previsto na Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor – quando se caracterizar relação de consumo, assim como normas regulamentadoras específicas, se houver.

§ 2º - Também se aplica nesta lei, subsidiariamente, serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º - Para os efeitos desta lei, considera-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 Prefeitura Municipal de Capela do Alto;

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 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.

§ Único – o acesso dos usuários às informações terá regulamentação própria, de acordo com os princípios desta lei.

Art. 3º - Com periodicidade mínima anual, o poder público municipal publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os 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 serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 – CNPJ 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

CAPÍTULO II – DOS USUÁRIOS

Art. 5º - 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;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- 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, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - 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;
- IX - 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 dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- 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.
- XVI – comunicação prévia ao munícipe de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial, quando o caso.

Art. 6º - São direitos básicos do usuário:

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

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 – CNPJ 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

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 na legislação vigente;

IV - proteção de suas informações pessoais;

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.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

§ 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. 7º - O poder público municipal divulgará Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo poder público, 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, formas e informações necessárias 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.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 – CNPJ 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

§ 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:

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 periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico da prefeitura municipal.

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 – DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 9º - Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10 - A manifestação será dirigida à ouvidoria municipal e conterá a identificação do requerente.

§ 1º - A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

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

§ 3º - Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º - A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º - No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública requerer meio de certificação da identidade do usuário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 – CNPJ 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

§ 6º - O poder público municipal deverá colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput**, facultada ao usuário sua utilização, podendo ter opções eletrônicas.

§ 7º - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso.

Art. 11 - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12 - Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

§ Único - 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.

CAPÍTULO IV – DA OUVIDORIA

Art. 13 - A ouvidoria terá como atribuições, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 14 - Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria deverá:

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

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 – CNPJ 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

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

Art. 15 - O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ Único - O relatório de gestão será:

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

Art. 16 - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ Único - Observado o prazo previsto no **caput**, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do município, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO V – DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 17 - Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselho de usuários.

§ Único - O conselho de usuários é órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV – realizar pesquisa de satisfação, no mínimo, a cada um ano, ou outro meio que garanta significância estatística aos resultados avaliados;
- V - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- VI - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 18 - A composição do conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

§ Único - A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPELA DO ALTO

ESTADO DE SÃO PAULO
PRAÇA SÃO FRANCISCO Nº 26 - CENTRO - CEP 18.195-000 – CNPJ 46.634.077/0001-14
FONE (15) 3267-8800

Art. 19 - O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 20 - A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 21 - Regulamento específico disporá sobre a organização e funcionamento do conselho de usuários.

CAPÍTULO VI – DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando todas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Capela do Alto, aos 15 de Junho de 2021.

PÉRICLES GONÇALVES
PREFEITO MUNICIPAL

Registrada nesta Secretaria e publicada no Diário Oficial Eletrônico do Município, e, por afixação nesta Prefeitura Municipal, data supra.

VALDIR APARECIDO DE MORAIS
SECRET. ADMINISTRATIVO