



Prefeitura de Altinópolis

Rua Major Garcia, 144 - CEP 14350-000

Telefone: (16) 3665.9500

e-mail: gabinetedoprefeito@altinopolis.sp.gov.br

LEI Nº 2.145, DE 19 DE NOVEMBRO DE 2021.

“Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Municipal, previstos na Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.”

O PREFEITO DE ALTINÓPOLIS, JOSÉ ROBERTO FERRACIN MARQUES, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

FAZ SABER que a **CÂMARA MUNICIPAL DE ALTINÓPOLIS** aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º. Esta lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta, a Lei n.º 13.460/2017, 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.

§1º. Os órgãos e as entidades da Administração Pública devem assegurar ao usuário de serviços públicos o direito de participação na Administração Pública Municipal, direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei n.º 13.460/2017.

§2º. A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:
I – em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de atividades ou serviços sujeitos à regulação ou supervisão;
II – na Lei 8078/1990 quando caracterizada relação de consumo;

§3º. Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Artigo 2º. Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados, direta ou indiretamente, pela Administração Pública Municipal.

Artigo 3º. Para fins desta Lei, considera-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 objetivo a prestação de serviço público e a conduta dos agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;



Prefeitura de Altinópolis

Rua Major Garcia, 144 - CEP 14350-000

Telefone: (16) 3665.9500

e-mail: gabinetedoprefeito@altinopolis.sp.gov.br

IV – Política Pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pela Administração Pública, direta ou indireta, com a participação de entes públicos ou privados, que visam 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, serviço ou atendimento de agente público e da Administração Pública Municipal;

Parágrafo único. O acesso do usuário a informação deve ser redigido nos termos da Lei Federal n.º 12.527/2011 que trata da Lei de Acesso à Informação; e suas regulamentações municipais.

Artigo 4º. 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.

Artigo 5º. 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

Artigo 6º. 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 os 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 criança 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 n.º 13.726, de 08 de outubro de 2018;



Prefeitura de Altinópolis

Rua Major Garcia, 144 - CEP 14350-000

Telefone: (16) 3665.9500

e-mail: gabinetedoprefeito@altinopolis.sp.gov.br

- V – buscar soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, para propiciar melhores condições para o compartilhamento 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.

Artigo 7º. 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 no disposto no inciso X do caput do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- 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 n.º 12.527/2011;
- 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;



Prefeitura de Altinópolis

Rua Major Garcia, 144 - CEP 14350-000

Telefone: (16) 3665.9500

e-mail: gabinetedoprefeito@altinopolis.sp.gov.br

- 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.

Artigo 8º. São deveres dos usuários:

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

Artigo 9º. Para garantir seus direitos, o usuário pode apresentar manifestações à Administração Pública acerca da prestação de serviços e agentes públicos.

Artigo 10. 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, respeita 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 dos usuários 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 n.º 12.527/2011, que trata da Lei de Acesso à Informação; e suas regulamentações municipais.



Prefeitura de Altinópolis

Rua Major Garcia, 144 - CEP 14350-000

Telefone: (16) 3665.9500

e-mail: gabinetedoprefeito@altinopolis.sp.gov.br

Artigo 11. Em nenhuma hipótese pode ser recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

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

Parágrafo 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 PÚBLICA MUNICIPAL

Artigo 13. A ouvidoria tem como atribuição precípua, 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 de direitos do usuário, em observância às determinações desta lei;
- VI – propor aperfeiçoamentos para a prestação de serviços públicos;
- VII – acolher, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a conclusão das manifestações de usuários perante órgão ou entidade a que se vincula.

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

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



Prefeitura de Altinópolis

Rua Major Garcia, 144 - CEP 14350-000

Telefone: (16) 3665.9500

e-mail: gabinetedoprefeito@altinopolis.sp.gov.br

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.

Artigo 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do artigo 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;

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.

Artigo 16. 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.

Artigo 17. Atos normativos específicos da administração pública direta ou indireta disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO V CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Artigo 18. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei devem divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços aos Usuários.

§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;



Prefeitura de Altinópolis

Rua Major Garcia, 144 - CEP 14350-000

Telefone: (16) 3665.9500

e-mail: gabinetedoprefeito@altinopolis.sp.gov.br

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 e 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 – prioridade 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 DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Artigo 19. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos poderá ser feita por meio de um Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

Parágrafo único. Esse conselho é um órgão consultivo, dotados das seguintes atribuições:

I – acompanhar a prestação dos serviços;

II – acompanhar e avaliar a atuação dos ouvidores públicos municipais;

III – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

IV – participar na avaliação dos serviços;

V – propor melhorias na prestação dos serviços.

Artigo 20. O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, em respeito aos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao



Prefeitura de Altinópolis

Rua Major Garcia, 144 - CEP 14350-000

Telefone: (16) 3665.9500

e-mail: gabinetedoprefeito@altinopolis.sp.gov.br

equilíbrio em sua representação, será composto por 06 (seis) membros titulares e 06 (seis) membros suplentes, dentre cidadãos e usuários dos serviços públicos municipais, os quais exercerão um mandato de 04 (quatro) anos, da seguinte forma:

I - 03 (três) representantes do Poder Executivo Municipal;

II – 03 (três) representantes da Sociedade Civil, compreendida como usuários dos serviços públicos;

§1º. Os representantes do Poder Executivo e seus respectivos suplentes serão indicados pelo Prefeito Municipal;

§2º. A escolha dos representantes da sociedade civil será feita de forma transparente e aberta, mediante chamamento público a ser publicado no Diário Oficial do Município e sítio eletrônico da Prefeitura de Altinópolis (www.altinopolis.sp.gov.br), com antecedência mínima de 10 (dez) dias.

§3º. Os conselheiros não receberão remuneração pelas suas atividades, sendo a sua função considerada de relevante interesse público.

§ 4º. O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos elegerá, em sua primeira reunião oficial, o seu presidente, o vice-presidente e o secretário.

§5º No prazo de 30 (trinta) dias após as nomeações dos conselheiros, o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos deverá apresentar minuta de regimento interno para aprovação do Executivo por meio do Decreto municipal.

§ 6º. O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos reunir-se-á, mensalmente ou extraordinariamente, quando convocado:

I – pelo Prefeito Municipal;

II – pelo seu Presidente;

III – por 1/3 de seus membros.

CAPÍTULO VII DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 21. 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;



Prefeitura de Altinópolis

Rua Major Garcia, 144 - CEP 14350-000

Telefone: (16) 3665.9500

e-mail: gabinetedoprefeito@altinopolis.sp.gov.br

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 site da Prefeitura Municipal, incluído no ranking os órgãos com mais incidência de reclamações dos usuários, na periodicidade a que se refere o §1º.

§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 e atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Artigo 22. A avaliação de efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários deverá ser disposta em regulamento específico.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Artigo 23. As despesas decorrentes desta lei correrão por conta da dotação orçamentária própria do orçamento vigente.

Artigo 24. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário

Publique-se, registre-se e afixe-se.

Altinópolis, 19 de novembro de 2021.


JOSÉ ROBERTO FERRACINI MARQUES
Prefeito

Publicada, registrada e afixada na Secretaria do Gabinete do Prefeito na data supra.


Antônio Carlos de Souza
Procurador do Município de Altinópolis