

# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JALES

CNPJ: 45.431.885/0001-04

Rua 05 Nº 2266 - Centro - CEP: 16700-010 - Jales/SP - Fone: 17 3622-3000 - www.jales.sp.gov.br

## Lei Complementar nº 341, de 08 de junho de 2021.

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.

**LUIS HENRIQUE DOS SANTOS MOREIRA**, Prefeito Municipal de Jales-SP, no uso de minhas atribuições legais, etc.

Faço saber que a Câmara Municipal aprovou, e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei Complementar:

### CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1.º Esta Lei Complementar 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 dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, de que trata o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 1.º Os órgãos e as entidades da Administração Pública devem assegurar aos usuários 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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2.º A aplicação desta Lei Complementar não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

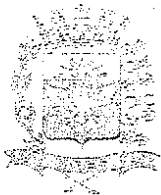
- I. em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de atividades ou serviços sujeitos à regulação ou supervisão;
- II. na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

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

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

Art. 3.º Para os fins desta Lei Complementar, 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;



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JALES

CNPJ: 46.131.885/0001-04

Rua 05 N° 2266 - Centro - CEP: 15700-010 - Jales/SP - Fone: 17 3622-3000 - www.jales.sp.gov.br

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, serviço ou atendimento de agente público e da Administração Pública Municipal.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações deve ser regido nos termos da Lei Federal n° 12.527, de 18 de novembro de 2011, que trata da Lei de Acesso a Informação e suas regulamentações municipais.

Art. 4.º 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. 5.º 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. 6.º O usuário de serviço público tem direito a sua adequada prestação, devendo os agentes e prestadores de serviços públicos observar 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 a 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, 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,



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JALES

CNPJ: 45.131.885/0001-04

Rua 05 Nº 2266 - Centro - CEP: 13700-010 - Jales/SP - Fone: 17 3622-3000 - www.jales.sp.gov.br

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 compartilhamento de informações;

VI. cumprir prazos e normas procedimentais;

VII. dar observância aos deveres e proibições aos servidores públicos municipais previstos no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais;

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 simples e compreensível ao usuário, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismo;

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

Art. 7.º São direitos básicos do usuário:

I. o acesso e a obtenção de informações relativas a 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 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;



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JALES

CNPJ: 43.131.885/0001-04

Rua 05 Nº 2266 - Centro - CEP: 15700-310 - Jales/SP - Fone: 17 3622-3000 - www.jales.sp.gov.br

V. proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 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;
- 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 do serviço prestado.

Art. 8.º 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. 9.º Para garantir seus direitos, o usuário pode apresentar manifestações à Administração Pública acerca da prestação de serviços e agentes públicos.

Art. 10. A manifestação deverá ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conter a identificação do requerente.

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

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

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



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JALES

CNPJ: 05.131.895/0001-04

Rua 05 Nº 2266 - Centro - CEP: 16700-010 - Jales/SP - Fone: 17 3622-3000 - www.jales.sp.gov.br

§4.º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, 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.

§5.º Os órgãos e entidades públicas abrangidos por esta Lei Complementar 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.

§6.º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que trata da Lei de Acesso à Informação.

Art. 11. Em nenhuma hipótese pode ser recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei Complementar, 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 efetiva resolução.

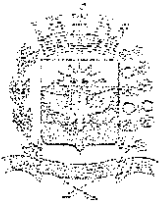
Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

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

## CAPÍTULO IV DA OUVIDORIA PÚBLICA MUNICIPAL

Art. 13. A Ouvidoria Pública Municipal terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I. acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;
- II. auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei Complementar;
- III. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgão competentes;
- IV. promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JALES

CNPJ: 45.131.835/0001-04

Rua 05 Nº 2266 - Centro - CEP: 13700-070 - Jales/SP - Fone: 17 3622-3000 - www.jales.sp.gov.br

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

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. 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;

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 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;

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. 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.

Art. 17. Atos normativos específicos da Administração Pública direta ou indireta, disporão sobre a organização e o funcionamento de sua ouvidoria.



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JALES

CNPJ: 45.131.885/0001-04

Rua 05 Nº 2266 - Centro - CEP: 13700-000 - Jales, SP - Fone: 17 3622-3000 - www.jales.sp.gov.br

## CAPÍTULO V CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Art. 18. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei Complementar devem divulgar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário.

§1.º 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.

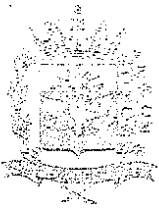
§2.º A Carta de Serviços ao Usuário deve trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- 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.

§3.º 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.

§4.º 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.



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JALES

CNPJ: 45.131.385/0001-04

Rua 05 N° 2266 - Centro - CEP: 13700-010 - Jales/SP - Fone: 17 3622-3000 - www.jales.sp.gov.br

## CAPÍTULO VI DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 19. Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, que constitui em órgão consultivo, para a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos, dotado das seguintes atribuições:

- I. acompanhar a prestação de 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.

Art. 20. A composição deste conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Art. 21. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será composto por 10 (dez) membros titulares e igual número de suplentes, sendo 03 (três) indicados pelo Prefeito Municipal e 07 (sete) eleitos, com mandato de 02 (dois) anos, prorrogável por igual período uma única vez.

Parágrafo único. A escolha dos representantes titulares e respectivos suplentes eleitos será feita em processo aberto ao público e diferenciado pelo tipo de usuário a ser representado, através de audiência pública.

Art. 22. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação de ouvidores públicos municipais.

Art. 23. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

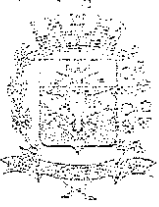
Art. 24. A organização, a composição e o funcionamento do conselho serão regulamentados por Decreto.

## CAPÍTULO VII DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 25. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei Complementar 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 a melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço;





# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE JALES

CNPJ: 45.131.885/0001-04

Rua 05 Nº 2266 - Centro - CEP: 15700-516 - Jales/SP - Fone: 17 3622-3000 - www.jales.sp.gov.br

- III. qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- IV. quantidade de manifestações de usuários;
- V. satisfação do usuário com o serviço prestado.

§1.º 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.

§2.º 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.

§3.º 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 Serviço ao Usuário.

Art. 26. A avaliação de efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários deverá ser disposta em regulamento específico.

## CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 27. As despesas decorrentes desta Lei Complementar correrão por conta da dotação orçamentária própria do orçamento vigente.

Art. 28. Esta Lei Complementar entra em vigor na data da sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Paço Municipal "Valentim Paulo Viola", 08 de junho de 2021.

**LUIS HENRIQUE DOS SANTOS MOREIRA**  
Prefeito do Município

Registrada e Publicada:

**REGINALDO ADERSON VIOTA BARRETOS**  
Secretário Municipal de Governo e Administração