



LEI Nº 5.142 – DE 25 DE JUNHO DE 2021

(Regulamenta no âmbito do Poder Executivo Municipal, a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário, cria o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências).

ANDRÉ GIOVANNI PESSUTO CÂNDIDO, PREFEITO DO MUNICÍPIO DE FERNANDÓPOLIS, ESTADO DE SÃO PAULO, NO EXERCÍCIO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS; . . .

FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL APROVOU E DECRETOU E ELE SANCIONA E PROMULGA A SEGUINTE LEI:

Capítulo I DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 1º Esta Lei regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário e cria o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Parágrafo único. 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.

Art. 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do 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.

§ 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 do órgão ou entidade responsável na internet.

§ 5º Com periodicidade mínima anual, o governo municipal fará publicar o 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.

§ 6º A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

§ 7º O acesso do usuário à informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Capítulo II DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 3º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 4º A manifestação será dirigida à Ouvidoria do município e conterá a identificação do requerente.



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

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

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

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

Art. 5º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 6º Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua 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 da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

Capítulo III DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 7º A Ouvidoria terá como atribuições precípuas, 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. 8º 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
- 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. 9º O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 da Lei Federal nº 13.460/2017 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.

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. 10 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.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO IV DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 11 Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP – como órgão deliberativo e consultivo, vinculado à Ouvidoria do Município, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 12 São atribuições do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- 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;
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 13 O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 5 (cinco) membros, sendo:

- I - 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 2 (dois) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal,
sendo:
 - a) 1 (um) membro da Secretaria Municipal da Fazenda;
 - b) 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Comunicação.



§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Prefeito.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no veículo de imprensa oficial e em jornal de circulação local, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação.

Art. 14 O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução por 1 (um) mandato consecutivo.

Art. 15 O desempenho da função de membro do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos não será remunerado, mas sim considerados como prestação de relevantes serviços ao Município de Fernandópolis.

Art. 16 O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno, que deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para aprovação.

Capítulo V DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 17 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
- V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio do órgão ou entidade na internet, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

§ 2º O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Capítulo VI DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO



Art. 18 Cabe aos Órgãos de Controle do Poder Público Municipal (Ouvidoria, Procuradoria-Geral do Município e Controle Interno do Município) zelar pelo cumprimento do disposto nesta lei e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

Capítulo VII
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 19 As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta lei prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Municipal nos assuntos que lhe forem pertinentes e submetidos à sua apreciação.

Art. 20 Esta lei poderá ser regulamentada por decreto, no que couber.

Art. 21 As despesas decorrentes com a execução da presente lei correrão por conta de dotação orçamentária própria.

Art. 22 Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Paço Municipal "Massanobu Rui Okuma" 25 de junho de 2021.


- ANDRÉ GIOVANNI PESSUTO CÂNDIDO -
Prefeito Municipal de Fernandópolis

Registrada no livro próprio de leis e publicada na Imprensa Oficial do Município, bem como por afixação nesta Prefeitura Municipal em lugar de costume e amplo acesso ao público. Data supra.


- JOSÉ CASSADANTE JUNIOR -
Secretário Municipal de Gestão