



## Lei nº 2253 de 09 de Novembro de 2023

“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.”

DÉBORA CRISTINA DO PRADO BELINELLO, Prefeita do Município de Jarinu, Estado de São Paulo, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições que lhe confere o artigo 62, III da Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ela sanciona e promulga a presente Lei:

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

**Art. 2º.** Para os fins desta Lei, 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;

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

Parágrafo Único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 3º.** 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. 4º.** 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 I

### Dos Direitos Básicos e Deveres dos Usuários

**Art. 5º.** 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 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 crianças de colo;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE JARINU

IV- buscar soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, para propiciar melhores condições para o compartilhado de informações;

V- cumprir prazos e normas procedimentais;

VI- dar observância aos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

VII- definir, dar publicidade e observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII- eliminar formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

IX- estimular urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento dos usuários;

X- manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI- presumir a boa-fé do usuário;

XII- promover a igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

XIII- utilizar de linguagem cidadã, que seja simples e compreensível ao usuário, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XIV- vedar a exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

## **Art. 6º.** 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 o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – alterada pela Lei 13.853, de 08 de julho de 2019;

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 nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – alterada pela Lei 13.853, de 08 de julho de 2019;

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 da extensão do serviço prestado.

VII- comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

**Art. 7º.** 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 II

### Das Manifestações dos Usuários de Serviços Públicos

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



# PREFEITURA MUNICIPAL DE JARINU

**Art. 9º.** 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 deste artigo, 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.

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

§6º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) – alterada pela Lei 13.853, de 08 de julho de 2019.

§7º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório para cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, que será suficiente para sua identificação.

§8º O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei.

§9º A Administração Pública poderá dispor sobre casos excepcionais ao previsto no *caput* deste artigo.

**Art. 10.** Em nenhuma hipótese pode ser recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 11.** 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;
- V- ciência ao usuário.

**Art. 12.** As ouvidorias terão como atribuições precípuas, 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 dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- 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. 13.** Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- 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 deste artigo, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



**Art. 14.** O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 13 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. 15.** 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. 16.** Atos normativos específicos da administração pública direta ou indireta disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

**Art. 17.** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei devem divulgar e manter atualizada a 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 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.

§3º 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.

§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 III

### Do Conselho Municipal de Usuários

**Art. 18.** O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, órgão previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, é instituído no Município de Jarinu, sem embargos a outras formas de participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos previstas na legislação.

Parágrafo Único. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos é um órgão consultivo vinculado à Ouvidoria Municipal, sendo dotado das seguintes atribuições:

I- acompanhar a prestação dos serviços;

II- participar na avaliação dos serviços;





# PREFEITURA MUNICIPAL DE JARINU

- 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. 19.** O Conselho Municipal de Usuários, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, terá composição paritária de titulares com seus respectivos suplentes e será composto da seguinte forma:

- I- 03 (três) representantes do Poder Público, sendo:
  - a) 01 (um) representante do Gabinete da Prefeita / Ouvidoria Municipal;
  - b) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Administração;
  - c) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Governo e Planejamento;

II- 03 (três) representantes dos usuários dos serviços públicos.

§1º Os representantes titulares e suplentes do Poder Público serão indicados pela administração municipal, através dos titulares de cada órgão.

§2º Os representantes dos usuários serão escolhidos de forma transparente e mediante edital de chamamento público, devendo ser observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

§3º A escolha dos representantes dos usuários conforme edital previsto no parágrafo 2º deste artigo, dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

- I- residência ou domicílio no município;
- II- usuário do serviço público no âmbito da sua inscrição;
- III- não ser agente público e não possuir qualquer vínculo com o Poder Público.

**Art. 20.** A participação do usuário no conselho é considerada relevante interesse público, além de ser honorífica e sem remuneração.

**Art. 21.** A organização e o funcionamento do conselho serão dispostos em regulamento específico.



## Capítulo IV

### Da Avaliação Continuada dos Serviços Públicos

**Art. 22.** 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;

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 sítio da Administração Pública, incluindo o ranking dos órgãos com mais incidência de reclamação de usuários, na periodicidade a que se refere o §1º deste artigo.

§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 dos atendimentos divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 23.** A avaliação de efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários deverá ser disposta em regulamento específico.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE JARINU

---

## Capítulo V

### Das Disposições Finais

**Art. 24.** Os casos omissos e questões a serem dirimidas deverão ser encaminhados, obrigatoriamente, à análise e manifestação do titular da Controladoria Geral do Município.

**Art. 25.** As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta da dotação orçamentária própria.

**Art. 26.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Jarinu, 09 de novembro de 2023

Débora Cristina do Prado Belinello  
Prefeita Municipal

SEBASTIÃO BELARMINO DE MELO  
Chefe de Gabinete



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: E870-0329-C79D-3FD0

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ SEBASTIAO BELARMINO DE MELO (CPF 321.XXX.XXX-50) em 10/11/2023 15:03:37 (GMT-03:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)
  
- ✓ DÉBORA CRISTINA DO PRADO BELINELLO (CPF 290.XXX.XXX-01) em 13/11/2023 16:46:03  
(GMT-03:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://jarinu.1doc.com.br/verificacao/E870-0329-C79D-3FD0>