Lei n.º 3.915, de 29 de novembro de 2019.

Dispõe sobre a sobre 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.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1.º 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.

§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 nº 13.460, de 26 de junho de 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 nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

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

Art. 2.º 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.

Art. 3.º 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, 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que trata da Lei de Acesso à 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 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;

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 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 compartilhado 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.

Art. 7.º 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 12.527, de 18 de novembro de 2011; no Decreto Municipal nº 150, de 4 de setembro de 2013 e no Decreto Municipal nº 270, de 8 de novembro de 2018;

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 12.527, de 18 de novembro de 2011; Decreto Municipal nº 150, de 4 de setembro de 2013; e Decreto Municipal nº 270, de 8 de novembro de 2018;

*

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.

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.

§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, 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 12.527, de 18 de novembro de 2011, que trata da Lei de Acesso à Informação; e suas regulamentações municipais.

Art. 11. Em nenhuma hipótese pode ser 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 resolução e em obediência ao regimento da Rede Municipal de Ouvidorias de Vinhedo - RMOV.

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
DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS MUNICIPAIS

Art. 13. As ouvidorias da RMOV 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. 14. 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, 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;

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 suas ouvidorias.

CAPÍTULO V
CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Art. 18. 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 VI
DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 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, dotado 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.

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

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

Art. 21. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação de ouvidores públicos municipais.

Art. 22. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 23. A organização e o funcionamento do conselho serão dispostos em regulamento específico.

CAPÍTULO VII
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 24. 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.

§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 de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 25. A avaliação de efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários deverá ser disposta em regulamento específico.

CAPÍTULO VIII
GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 26. Os casos omissos e questões a serem dirimidas deverão ser encaminhados, obrigatoriamente, à análise e manifestação do titular da Controladoria Geral do Município.

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

Art. 28. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 29. Revogam-se as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Vinhedo, aos vinte e nove dias do mês de novembro de dois mil e dezenove.

Jaime Cruz
Prefeito Municipal

Deise de Menezes Gomes
Secretária Municipal de
Fazenda

Ricardo Facchini Rodrigues
Secretário Municipal de
Negócios Jurídicos

Elvis Olívio Tomé
Controlador Geral do Município

Andréa Andrade de Campos
Superintendente - Sanebavi

Adriano Fábio Corazzari
Secretário Municipal de
Administração

Jorge Roberto Torrezin
Secretário Municipal de
Governo

Publicada e Registrada neste Departamento de Expediente na data supra.

Alessandra Cristina Roccato Melle
Diretora do Departamento de Expediente

*