



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO

Estado de São Paulo

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192.
CNPJ 46.477.618/0001-48

= PROJETO DE LEI NÚMERO 11/2021, DE 04 DE MAIO DE 2.021 =

"REGULAMENTA NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, A LEI 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, CRIA O CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."

SÔNIA CRISTINA JACON GABAU, Prefeita Municipal Interina de Salmourão, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

Faz saber, que a Câmara Municipal de Salmourão, aprovou e ela sanciona e promulga a seguinte Lei:

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 estabelece procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos de usuários dos serviços públicos do Poder Executivo e Cria o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

SGP



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO

Estado de São Paulo

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192.
CNPJ 46.477.618/0001-48

CAPÍTULO II - DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 3º. A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas 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.

Parágrafo único - A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, 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.

Art. 4º. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no sítio eletrônico, na página oficial do Município.

CAPÍTULO III - DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 5º. O Conselho Municipal do Usuário de Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, terá composição paritária de **06 (seis) membros titulares com seus respectivos suplentes**, a serem nomeados por ato do Chefe do Poder Executivo, observada a seguinte representação:

- I - Poder Executivo Municipal - 03 (três) representantes:
 - a) 01(um) representante da Ouvidoria do Município;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO

Estado de São Paulo

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192.
CNPJ 46.477.618/0001-48

b) 01(um) representante do Departamento de Assistência Social;

e) 01(um) representante do Departamento de Educação;

II - Usuários de Serviços Públicos:

a) 03 (três) representantes dos usuários dos serviços públicos escolhidos por meio de processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado, preferencialmente usuários públicos da educação, assistência social e serviços urbanos.

Parágrafo único - Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão designados por ato do Chefe do Poder Executivo.

Art. 6º. O processo a que se refere ao inciso II do artigo 5º será realizado pela Ouvidoria do Município, através de Edital a ser publicado no site oficial do município de Salmourão/SP, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação contendo:

I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura como conselheiro;

II - o endereço eletrônico institucional para o recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

III - a fixação de prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

IV - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;

V - comunicação da necessidade de apresentar comprovante de votação da última eleição.

Art. 7º. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes do processo aberto a que se refere o inciso II do artigo 5º desta Lei dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

I - formação educacional compatível com a área a ser representada;

II - experiência profissional aderente à área a ser representada;

III - atuação voluntária na área a ser representada;

IV - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO

Estado de São Paulo

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192.

CNPJ 46.477.618/0001-48

Art. 8º. Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

Art. 9º. O mandato dos membros do Conselho será de 02 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente.

Art. 10. A atuação dos membros do Conselho não será remunerada e será considerada atividade de relevante interesse público e social.

Art. 11. Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação do representante ou autoridade responsável por sua indicação, apresentada ao Prefeito Municipal.

Art. 12. O suplente substituirá o titular do Conselho nos casos de afastamentos temporários ou eventuais deste, e assumirá sua vaga nas hipóteses de afastamento definitivo.

Art. 13. O Conselho terá um Presidente, um Vice-Presidente, um 1º (primeiro) Secretário e um 2º (segundo) Secretário que serão eleitos pelos próprios Conselheiros, cujos mandatos coincidirão com o mandato do Conselho, sem prejuízo de outros cargos que julgarem convenientes, sendo que enquanto não eleito, a Presidência será ocupada pelo Conselheiro com mais idade.

§ 1º - O mandato do conselheiro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 03 (três) reuniões consecutivas ou 05 (cinco) intercaladas no período de 12 (doze) meses, ficará extinto.

§ 2º - O prazo para justificar, por escrito, a ausência a que alude o parágrafo 1º deste artigo é de 05 (cinco) dias úteis, a contar da data da reunião em que se verificou o fato.

Art. 14. O Conselho elaborará seu Regimento Interno e sua aprovação será formalizada em resolução, no prazo de 30 (trinta) dias, contado do seu pleno e efetivo funcionamento, sendo que, posteriormente deverá ser homologada pelo chefe do Executivo.

CAPÍTULO IV - DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 15. Os órgãos públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos, sem prejuízo da avaliação do desempenho do servidor na forma da legislação municipal:

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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO

Estado de São Paulo

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192.
CNPJ 46.477.618/0001-48

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, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e 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 - CSU.

Art. 16. Regulamento específico do Conselho Municipal do Usuário de Serviços Públicos disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO V - DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 17. As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Lei prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Executivo, nos assuntos que lhe forem pertinentes e submetidos a sua apreciação.

Art. 18. Esta lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

Art. 19. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 20. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Salmourão, 04 de Maio de 2.021.


= SÔNIA CRISTINA JACOM GABAU =
PREFEITA MUNICIPAL INTERINA



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO

Estado de São Paulo

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192.
CNPJ 46.477.618/0001-48

MENSAGEM PROJETO DE LEI 11/2021

=====

"REGULAMENTA NO AMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL, A LEI 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, CRIA O CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."

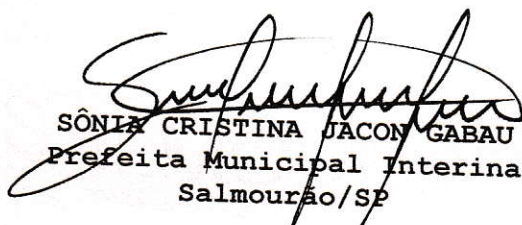
A presente propositura tem por objetivo criar um órgão popular que garanta a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos do Município, com caráter consultivo, respeitando os aspectos legais de sua competência.

Esclarece que a referida proposta tem por finalidade garantir a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, atualmente regulamentado pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Ressalta-se a importância da presente adequação para fins de tornar mais eficiente e célere os mecanismos de gestão da Administração Municipal.

Sendo o que tínhamos para o momento, aproveitamos a oportunidade para externarmos votos da mais elevada estima e distinta consideração.

Respeitosamente,


SÔNIA CRISTINA JACON GABAU
Prefeita Municipal Interina
Salmourão/SP

Excelentíssimo Senhor

FERNANDO ROÇATO

DD. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL.
SALMOURÃO - SP