ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Câmara Municipal de Macaé

PROJETO DE LEI Nº E-018/2018 1º

PROMOVENTE: CHEFE DO PODER EXECUTIVO

ASSUNTO: DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM ÂMBITO MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

COMISSÕES

JUSTIÇA E REDAÇÃO	EM 04/12/2018	
FINANÇAS E ORÇAMENTO	EM ___/___/___	
CULTURA E ASSIST. SOCIAL	EM ___/___/___	
OBRAS E SERVIÇOS PÚBLICOS	EM ___/___/___	

EXERCÍCIO LEGISLATIVO DE 2018

APROVADO 1ª DISCUSSÃO 11/12/2018 8X5

APROVADO 2ª DISCUSSÃO 20/02/2019

REJEITADO ___/___/___ RETIRADO ___/___/___

SECRETARIA

LEI Nº _____ REMETIDA EM 27/02/2019 OF 076/2019

SANÇÃO EM 28/03/19 LEI Nº 4.558/2019

VETO _____

PROMULGAÇÃO _____

ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAÉ
GABINETE DO PREFEITO

PROCESSO Nº 21601/18
Fls 02
ASSINATURA
CÂMARA MACAÉ
Carlos Lecio de Oliveira
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

MENSAGEM Nº 021 /2018.

Macaé, em 27 de novembro de 2018.

EXMO. SR. PRESIDENTE:

Ao encaminhar o presente Projeto de Lei e submetê-lo à apreciação dos Senhores Edis, tenho a grata satisfação de estar contribuindo para a regularização das normas municipais, observados os princípios da legalidade, razoabilidade e moralidade.

A Lei Nacional nº 13.460/2017 estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, de que trata o § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

Assim, é a presente proposta para regulamentar, em âmbito municipal, a Lei Nacional nº 13.460/2017, visando assegurar maior acessibilidade e transparência às ações municipais.

Por esses motivos, acredita-se que a proposta será bem recebida por essa Emérita Casa, e, contará com o apoio de Vossas Excelências. Assim, espero contar com a aprovação unânime dos Nobres Representantes dessa Augusta Casa Legislativa.

Por último, encaminhamos a essa Egrégia Câmara de Vereadores este Projeto de Lei, e considerando sempre o grande esforço dessa Casa e de seus nobres Vereadores no trato das matérias de interesse público, solicitando que esta matéria seja apreciada e votada em caráter de **URGÊNCIA**.

Com meus protestos de elevada estima e consideração, subscrevo-me.

Com apreço.

ALUIZIO SANTOS JÚNIOR
PREFEITO

PROTOCOLO DA SECRETARIA 28/Nov/2018 11:29 000076/8

APROVADO
2ª
20 FEV 2019
8 x 5

APROVADO
1ª DISCUSSÃO
EM 11/12/2018
PRESIDENTE

Câmara Municipal de Macaé
EXPEDIENTE
04/12/2018

APROVADO
.....DISCUSSÃO
E ...../.....

AO EXMO. SR.
VEREADOR DR. EDUARDO CARDOSO GONÇALVES DA SILVA
MD. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ

PROTOCOLO DA SECRETARIA 28/Nov/2018 11:29 000076/8

ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAÉ
GABINETE DO PREFEITO

APROVADO
2ª
20 FEV 2019
8x5

PROCESSO
Nº PLE 018/18
Fls 03
ASSINATURA
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Carlos Leste de Oliveira
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

PROJETO DE LEI Nº 018 /2018.

APROVADO
.....DISCUSSÃO

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública em âmbito municipal e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ delibera e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei estabelece mecanismos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal, conforme preconiza a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Parágrafo único. O disposto nesta Lei aplica-se aos órgãos da administração pública direta e indireta do Poder Público Municipal de Macaé.

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

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos;
II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
III - denúncia: comunicação de prática de suposta irregularidade cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
IV - elogio: demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
V - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
VI - solicitação: requerimento de adoção de providências ou prestação de informações por parte da Administração;
VII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
VIII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da impossibilidade de atendimento ou solução;
IX - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública direta e indireta, ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;
X - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Poder Público direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada órgão ou unidade da Administração Pública Municipal, direta ou indireta, publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade

1ª APROVADO
DISCUSSÃO
EM 11/12/2018
PRESIDENTE

PROTOCOLO DA SECRETARIA 28/Nov/2018 11:29 000007678

Câmara Municipal de Macaé
EXPEDIENTE
04/12/2018

APROVADO
2ª
20 FEV 2019
8 x 5

PROCESSO
Nº PLE 018/18
Fls 04
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Carlos Lécio de Oliveira
ASSINATURA
Matrícula: 1815-5

administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º 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. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
II - presunção de boa-fé do usuário;
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, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
IX - 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;
X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527/2011;

Câmara Municipal
EXPEDIENTE
04/12/2018

1ª APROVADO
DISCUSSÃO
EM 11/12/2018
PRESIDENTE

PROTOCOLO DA SECRETARIA 28/Nov/2018 11:29 00000679

APROVADO
2ª
20 FEV 2019
8 x 5

PROCESSO
Nº PLE018/18
Fls 05
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Carlos Lécio de Oliveira
ASSINATURA
Matrícula

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527/2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização no site oficial do Município, 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 da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º Os órgãos e as entidades do Poder Público Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar 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 pelo órgão ou pela entidade do Poder Público 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 será disponibilizada na página oficial do Município de Macaé na internet.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas a:

I - serviços oferecidos;
II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
III - etapas para processamento do serviço;
IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
V - locais e as formas de prestação e acesso ao serviço.

§ 4º Além das informações referidas no § 3º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - usuários que fazem jus à prioridade de atendimento;
II - previsão de tempo de espera para o atendimento;
III - mecanismos de comunicação com os usuários;
V - procedimentos para receber, atender e responder as manifestações dos usuários;
VI - mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
VII - outras informações que sejam julgadas necessárias e de interesse dos usuários.

Art. 8º A Carta de Serviço ao Usuário será objeto de atualização periódica e de

Câmara Municipal
EXPEDIENTE
04/12/2018

1ª APROVADO
DISCUSSÃO
EM 11/12/2018
PRESIDENTE

PROTOCOLO DA SECRETARIA 20/nov/2018 11:29 000000679

PROCESSO
Nº PLE018/18
Fls. 06
Câmara Municipal de Macaé
Carlos Lédique Oliveira
Assinatura
Matrícula: 1815-5

permanente divulgação mediante publicação na página eletrônica oficial do Município.

Art. 9º Para garantir os seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria do Município.

§ 2º A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

APROVADO
2ª
20 FEV 2019
8x5

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.

Art. 10. Os órgãos e as entidades do Poder Público municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante da página oficial do Município de Macaé e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de acesso à Ouvidoria e as pesquisas de satisfação, objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Público municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

§ 3º A avaliação será realizada anualmente por pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Art. 11. A Ouvidoria Geral do Município 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.

Câmara Municipal
EXPEDIENTE
04/12/2018

1ª APROVADO
DISCUSSÃO
EM 11/12/2018
PRESIDENTE

PROTOCOLO DA SECRETARIA 28/Nov/2018 11:29 00000760

PROCESSO Nº PLE 018/18
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Fls. 07
Carlos Lécio de Oliveira
Agente Legislativo
ASSINATURA

Art. 12. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município 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. 13. O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do art. 12 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; e
II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 14. A Ouvidoria Geral do Município 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 Geral do Município 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. 15. Caberá a Ouvidoria Geral do Município, num prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da publicação dessa Lei, apresentar proposta de Regimento Interno do órgão, para atender ao disposto na Lei Nacional n.º 13.460/2017, que será submetida ao Chefe do Poder Executivo para homologação e publicação mediante decreto.

Art. 16. Fica instituído o Conselho de Usuário, órgão colegiado de natureza consultiva, autônomo, através do qual se dará a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

Parágrafo único. Ao Conselho de Usuário compete:

1ª APROVADO DISCUSSÃO EM 11/12/2018
PRESIDENTE

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; e
V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

APROVADO 2ª 20 FEV 2019

Câmara Municipal de Macaé
EXPEDIENTE
04/12/2018

PROCESSO
Nº PLE018/18
CÂMARA MUNICIPAL DE MA
Fls. 08
Carlos Lúcio de Oliveir
Agente Legislativo
ASSINATURA

Art. 17. O Conselho de Usuário será composto por 20 (vinte) conselheiros titulares e 20 (vinte) suplentes, dos seguintes órgãos e instituições:

I - entre os órgãos governamentais:

a) Ordem Pública.
b) Procuradoria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/MACAÉ.
c) Ouvidoria Geral do Município.
d) Secretaria Municipal de Saúde.
e) Secretaria Municipal de Educação.
f) Secretaria Municipal Adjunta de Serviços Públicos.
g) Secretaria Municipal de Fazenda.
h) Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, Direitos Humanos e Acessibilidade.
i) Secretaria Municipal de Administração.
j) Secretaria Municipal Adjunta de Habitação.

II - 10 (dez) Representantes dos Usuários dos Serviços Públicos a serem escolhidos em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado pelo Poder Executivo Municipal, no Diário Oficial do Município ou, em sua ausência, em jornal de grande circulação local.

§ 1º Caberá ao colegiado indicar a presidência do Conselho de Usuário, sendo elegíveis seus respectivos membros titulares.

§ 2º A representatividade dos órgãos governamentais, será indicada pelo titular da pasta dos órgãos relacionados no inciso I supra.

§ 3º Cada membro do Conselho terá um suplente, devendo cada órgão e/ou ente indicar titular e suplente.

§ 4º Os membros titulares dos segmentos constantes do inciso II do *caput* deste artigo, não poderão conter vínculo com os Poderes Executivo e/ou Legislativo Municipal.

§ 5º As indicações dos conselheiros das entidades do inciso II do *caput* deste artigo, serão escolhidas mediante processo eleitoral realizado para este fim.

§ 6º Para a implantação do Conselho, a Ouvidoria Geral do Município deverá conduzir o processo eleitoral para a escolha dos representantes das instituições não governamentais.

§ 7º Após a sua implantação, caberá ao próprio Conselho, sempre que necessário, conduzir o processo eleitoral para a escolha dos representantes das instituições da sociedade civil.

§ 8º Os conselheiros suplentes exercerão a representação nas hipóteses de ausência ou impedimento dos respectivos titulares, e os sucederão, no caso de vacância.

APROVADO
2ª
20 FEV 2019
8 x 5

1ª APROVADO
EM DISCUSSÃO
11/12/2018
PRESIDENTE

Câmara Municipal
EXPEDIENTE
04/12/2018

PROTOCOLO DA SECRETARIA 28/Nov/2018 11:29 000002681

PROCESSO
Nº PLE 018/18
CÂMARA MUNICIPAL DE MAC
Fls 09
Carlos Lécio de Oliveira
Agente Legislativo
ASSINATURA

§ 9º Caberá à presidência do Conselho de Usuário, num prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir de sua instalação, apresentar proposta de Regimento Interno que, depois de aprovada por seus membros, será submetida ao chefe do Poder Executivo para homologação e publicação mediante decreto.

Art. 18. Os componentes do Conselho de Usuário terão mandato de 02 (dois) anos.

§ 1º É facultada apenas uma recondução para o exercício da função de membro do Conselho de Usuário, implicando a necessidade de interstício mínimo de 03 (três) anos para recondução posterior.

§ 2º Após nomeados, os conselheiros poderão ser substituídos apenas mediante renúncia expressa do próprio conselheiro, por deliberação do segmento que o indicou ou por descumprimento de obrigações previstas no Regimento Interno, desde que aprovada por maioria em reunião convocada para este fim específico.

Art. 19. A critério do Presidente do Conselho de Usuário, poderão ser especialmente convidados a participar das reuniões do colegiado, sem direito a voto, titulares de outros órgãos ou entidades públicas, bem como organizações e pessoas que representem a sociedade civil, sempre que da pauta constarem assuntos de sua área de atuação.

Art. 20. A participação no Conselho de Usuário é considerada serviço público relevante, não remunerado.

Art. 21. O Conselho de Usuário poderá instituir grupos de trabalho, de caráter temporário, para analisar matérias sob sua apreciação e propor medidas específicas.

Art. 22. Caberá à Secretaria Municipal Adjunta de Comunicação prover a infraestrutura necessária ao funcionamento do Conselho de Usuário, bem como garantir recursos materiais, humanos e financeiros, inclusive com despesas eventuais, referentes à alimentação, deslocamento e estadia dos conselheiros, quando estiverem no exercício de suas atribuições.

Art. 23. As decisões do Conselho de Usuário serão tomadas por maioria absoluta dos votos, devendo ser lavradas atas das reuniões e registros de todos os documentos apresentados.

Art. 24. Esta lei poderá ser regulamentada, no que couber, por Decreto do Chefe do Poder Executivo.

Art. 25. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO, em 27 de novembro de 2018.

ALUIZIO DOS SANTOS JÚNIOR
Prefeito

APROVADO
2ª
20 FEV 2019
8x5

PROTOCOLO DA SECRETARIA 28/Nov/2018 11:30 000007681

1ª APROVADO
DISCUSSÃO
EM 11/12/2018
PRESIDENTE

Câmara Municipal
EXPEDIENTE
04/12/2018

PROCESSO Nº PLE 018/18
Fls 10
ASSINATURA
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Carlos Lécio de Oliveira
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Macaé Capital do Petróleo
Lei Estadual nº 6081 de 21.11.2011

0fPARECER DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA, REDAÇÃO E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

Da Comissão de Constituição, Justiça, Redação e Garantias Fundamentais, sobre o PROJETO DE _____ nº_____ de 2018.

Senhor Presidente,

Segue Parecer.

Sala das Comissões, 11 de Dezembro de 2018.

Nilton César Pereira Moreira
Nilton César Pereira Moreira
VEREADOR
Relator

APROVADO
2ª
20 FEV 2019
8 x 5

Vereador	Cargo	Voto (de acordo/contrário)	Assinatura
Júlio César De Barros	Presidente	( )	
Paulo Antunes	Titular	A favor	Paulo Antunes Vereador
Welberth Rezende	Suplente		

1ª APROVADO DISCUSSÃO EM 11/12/2018

Palácio do Legislativo Natálio Salvador Antunes
Rodovia Christino José da Silva Júnior, s/n. Virgem Santa
Macaé-RJ. CEP: 27.948-010
Telefone/Fax (022) 2772-4681
E-mail: secretaria@cmmace.rj.gov.br

Câmara Municipal de Macaé
Expediente
04/12/2018

PROCESSO Nº PLE 018/18
Fls 11
ASSINATURA

ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Macaé Capital do Petróleo
Lei Estadual nº 6081 de 21.11.2011

Macaé/RJ, 05 de dezembro de 2018.

REF.: PROJETO DE LEI Nº E- 018/2018

À Comissão Permanente de Constituição, Justiça, Redação e Garantias Fundamentais,

Segue proposição para apresentação de parecer no prazo de 10 dias úteis (19/12/18), conforme art. 46 c/c art. 197 do Regimento Interno.

> ***Art. 46- Será de 10 (dez) dias úteis*** *o prazo para as Comissões Permanentes apresentarem* ***parecer sobre as proposições****, contados da data do recebimento da matéria pelo seu Presidente.*
> *§ 1º - O prazo será dilatado para:*
> *I - 20 (vinte) dias úteis, quando se tratar de Projeto de lei sobre Diretrizes Orçamentárias, propostas de Orçamento Anual, de Plano Plurianual, de processo de Prestação de Contas e de emendas à Lei Orgânica do Município;*
> *II - 30 (trinta) dias úteis, quando se tratar de projetos de Codificação.*
> *§ 2º - Se a matéria a ser apreciada for muito complexa e não estiver relacionada nos incisos I e II do parágrafo anterior, o Presidente da Comissão poderá requerer ao Presidente da Câmara prorrogação do prazo para, no máximo, 10 (dez) dias úteis, para apresentação do parecer.*
> *§ 3º - O prazo de apresentação de parecer, nos projetos em regime de urgência será, no máximo, de 05 (cinco) dias úteis.*
> *§ 4º - Se a Comissão não apresentar parecer sobre a matéria no prazo regimental, o Presidente da Câmara poderá designar relator "ad hoc" para proferi-lo dentro de 03 (três) dias úteis.*
> ***Art. 197****- Os prazos previstos neste Regimento são contínuos, não se interrompendo nos feriados e domingos, e serão contados* ***excluindo-se o dia do começo e incluindo o do vencimento.***
> ***Parágrafo Único*** *- A superveniência de recesso da Câmara suspenderá o curso do prazo; o que lhe restar recomeçará a correr no dia do reinício de suas atividades.*

Atenciosamente,

Câmara Municipal de Macaé
Marcela Andrade Bittencourt
Analista Legislativo - OAB/RJ 151871
Matrícula: 3336

APROVADO
2ª
20 FEV 2019

Diretoria Geral de Assuntos Legislativos
Setor de Assessoria Técnico-Legislativa

APROVADO
1ª DISCUSSÃO
11/12/2018

PROCESSO Nº PLE 018/18
Fls. 12
ASSINATURA

ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ/RJ
GABINETE DO VEREADOR
NILTON CESAR PEREIRA MOREIRA
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA, REDAÇÃO E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

PARECER E VOTO AO PROJETO DE LEI Nº E-018/2018 NA FORMA DO ART. 26 C/C ART. 35 DO REGIMENTO INTERNO.

APROVADO
2a
20 FEV 2019

ASSUNTO: DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM ÂMBITO MUNICIPAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

APROVADO
1a DISCUSSÃO
14/12/2018

INICIATIVA: PODER EXECUTIVO – MACAÉ/RJ
PROMOVENTE: CHEFE DO PODER EXECUTIVO.

1. RELATÓRIO:

O Exmº. Senhor chefe do poder executivo encaminhou para discussão e votação em plenário desta Casa Legislativa, o **PROJETO DE LEI Nº E-018/2018**, que objetiva regulamentar a nível municipal, os ditames da Lei Federal 13.460/2017, que trata das normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública. .

Trata-se de Projeto de Lei de iniciativa do executivo, devidamente encaminhado dia 28/11/2018 por mensagem 021/2018 (fls. 02), com intuito de submeter a esta Casa Legislativa, apreciação de matéria de competência do executivo.

NILTON CESAR PEREIRA MOREIRA
RELATOR DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA, REDAÇÃO E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

PROCESSO
Nº PLE 018/18
Fls. 013
ASSINATURA
APROVADO
20 FEV 2019
8 x 5

Tal proposição veio para emissão de parecer deste relator no dia após leitura em no expediente do dia 04/12/2018, em obediência ao Regimento Interno desta casa, para a análise de seus aspectos constitucional, jurídico e de técnica legislativa, bem como de seu mérito, tramitando em Regime de Urgência.

O processo legislativo é o conjunto de procedimentos a serem observados pela Câmara Municipal para a correta elaboração de lei, com o objetivo de legitimar o seu conteúdo. Esses procedimentos são organizados em cinco fases: iniciativa, instrução, deliberação, revisão e executiva.

Esta comissão de constituição e justiça tem o papel de identificar, na fase de instrução, se o projeto de lei atende, quanto ao seu conteúdo e quanto a sua forma, os requisitos constitucionais para a sua tramitação.

2. VOTO DO RELATOR:

Primeiramente, é importante observar que o Projeto de Lei sob análise não contém qualquer vício de ordem formal, seja de iniciativa ou procedimental, uma vez que a legislação local admite que a iniciativa das leis cabe também ao Prefeito, bem como estabelece a competência material e legislativa do Município e do Poder Legislativo local para legislar sobre assuntos de interesse local. Assim sendo, o Poder Executivo Municipal, no exercício de suas atribuições, é competente para encaminhar matéria desta natureza (Projeto de Lei), conforme Lei Orgânica do Município.

APROVADO
DISCUSSÃO
11/12/2018

LOM

Art. 11. Ao Município compete prover a tudo quanto diga respeito ao seu peculiar interesse e ao bem estar de

APROVADO
2ª
20 FEV 2019

PROCESSO
Nº PLE 018/18
Fls 014
ASSINATURA

sua população, cabendo-lhe, privativamente, dentre outras, as seguintes atribuições:

(...)

I – legislar sobre assuntos de interesse local;

(...)

Art. 71. A iniciativa das leis cabe a qualquer Vereador, ao Prefeito e ao cidadão que a exercerá na forma desta Lei.

(...)

Art. 92. Compete ao Prefeito, entre outras atribuições:

I - a iniciativa de leis, na forma e nos casos previstos nesta Lei Orgânica, Constituição Estadual e Constituição Federal;

APROVADO
1ª DISCUSSÃO
11 12 2018

Neste aspecto, verifica-se não haver óbice jurídico para o prosseguimento da matéria, observados critérios de tramitação constante em Regimento Interno desta Casa Legislativa.

2.1. DA REDAÇÃO/TÉCNICA LEGISLATIVA.

Observa-se que o Projeto de Lei está redigido em termos claros, objetivos e concisos, em língua nacional e ortografia oficial, devidamente subscrito por seu autor, além de trazer o assunto sucintamente registrado em seu teor, devidamente conduzido por mensagem contendo justificativa escrita, tudo em conformidade ao disposto no Regimento Interno desta casa Legislativa. A distribuição do texto também está dentro dos padrões exigidos pela técnica legislativa, contando com 25 (vinte e cinco) artigos, e respectivos incisos e parágrafos, devidamente identificados. Por tanto, não merecendo qualquer reparo.

NILTON CESAR PEREIRA MOREIRA
RELATOR DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA, REDAÇÃO E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

PROCESSO Nº PLE 018/18
Fls 015
ASSINATURA

Quanto à técnica legislativa, conforme acima exposto, a matéria mostra-se perfeita e pronta para inserir-se no ordenamento jurídico municipal, na forma do artigo 3º da Lei Complementar Federal 95/98 (*Que dispõe sobre a elaboração, a redação, a alteração e a consolidação das leis, conforme determina o parágrafo único do art. 59 da Constituição Federal, e estabelece normas para a consolidação dos atos normativos que menciona*) e § 2º do artigo 113 do Regimento Interno.

APROVADO
2ª
20 FEV 2019
SxS

APROVADO
.....DISCUSSÃO
.....1.....

APROVADO
1ª
.....DISCUSSÃO
21/12/2018

Lei Complementar Federal 95/98

Art. 3º A lei será estruturada em três partes básicas:

I - parte preliminar, compreendendo a epígrafe, a ementa, o preâmbulo, o enunciado do objeto e a indicação do âmbito de aplicação das disposições normativas;

II - parte normativa, compreendendo o texto das normas de conteúdo substantivo relacionadas com a matéria regulada;

III - parte final, compreendendo as disposições pertinentes às medidas necessárias à implementação das normas de conteúdo substantivo, às disposições transitórias, se for o caso, a cláusula de vigência e a cláusula de revogação, quando couber.

Art. 113º - São modalidades de proposições:
(...)
§ 2o - As proposições deverão ser redigidas corretamente, em termos claros e precisos, subscritas por seu autor ou autores e apresentadas em duas vias.

NILTON CESAR PEREIRA MOREIRA
RELATOR DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA, REDAÇÃO E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

APROVADO
PROCESSO
20 FEV 2019
Nº PLE 018/18
Fls 016
ASSINATURA

(...)

2.2. ASPECTOS CONSTITUCIONAL, LEGAL E DE INTERESSE PÚBLICO E GARANTIAS FUNDAMENTAIS DO TRABALHADOR E DA PESSOA HUMANA.

Tratando-se de projeto de lei que que visa implementar norma autorizativa para extinção de setor da administração pública, este, deve estar em consonância com a Lei Orgânica Municipal e cumprir as regras de tramitação exigidas no regimento interno desta casa legislativa, além de não infringir legislação constitucional e supraconstitucional.

Neste compasso, quanto ao processo legislativo municipal, diz o artigos 69 inciso II, 71 e artigo 92 da Lei orgânica, *in verbis*:

APROVADO
1ª DISCUSSÃO
11/12/2018

APROVADO
2ª DISCUSSÃO
20/02/2019
8X5

Art. 69. O Processo Legislativo Municipal compreenderá a elaboração de:
(...)
II - leis ordinárias;
(...)
Art. 71. A iniciativa das leis cabe a qualquer Vereador, ao Prefeito e ao cidadão que a exercerá na forma desta Lei.
(...)
Art. 92. Compete ao Prefeito, entre outras atribuições:
I - a iniciativa de leis, na forma e nos casos previstos nesta Lei Orgânica, Constituição Estadual e Constituição Federal;

Assim também regulamenta o regimento interno desta casa, vejamos.

PROCESSO Nº PLE 018/18
Fls 017
ASSINATURA

ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ/RJ
GABINETE DO VEREADOR
NILTON CESAR PEREIRA MOREIRA
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA, REDAÇÃO E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

> Art. 128º - A iniciativa das leis ordinárias caberá:
> (...)
> III - Ao Prefeito Municipal;
> (...)

Por tanto, *s.m.j.*, entendo que, quanto a competência para sua iniciativa e legalidade da matéria não há óbice para seu prosseguimento.

No que se refere ao mérito da matéria, verifico que o foco principal é assegurar maior acessibilidade e transparência às ações municipais.

Por essas razões, voto FAVORAVELMENTE à tramitação, discussão e votação do projeto de lei ora examinado.

É o parecer, salvo melhor e soberano juízo dos demais membros desta comissão, das demais Comissões pertinentes e Plenário desta Casa Legislativa.

Sala das Comissões, 10 de dezembro de 2018.

APROVADO
1ª DISCUSSÃO
11/12/2018

Nilton César Pereira Moreira
CESIANHA
NILTON CÉSAR PEREIRA MOREIRA
Vereador/Relator

APROVADO
2ª DISCUSSÃO
20/02/2019
8 X 5

NILTON CESAR PEREIRA MOREIRA
RELATOR DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA, REDAÇÃO E GARANTIAS FUNDAMENTAIS

PROCESSO Nº PLE 018/18
Fls 018
ASSINATURA

ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Macaé Capital do Petróleo
Lei Estadual nº 6081 de 21.11.2011

PARECER DA COMISSÃO DE FINANÇAS, ORÇAMENTO, PLANEJAMENTO E TRIBUTAÇÃO

Da Comissão de Finanças, Orçamento, Planejamento e Tributação, sobre o PROJETO DE _____ nº_____ de 2018.

Senhor Presidente,

Parecer anexo.

Sala das Comissões, _____ de _____de 2018.

APROVADO
2ª
20 FEV 2019
8 x 5

_____
Val Barbeiro
Relator

Vereador	Cargo	Voto (de acordo/contrário)	Assinatura
George Jardim	Presidente	De acordo	
Nilton César	Titular	De acordo	Nilton César Pereira Moreira CESINHA VEREADOR
Marcel Silvano	Suplente		

1ª APROVADO DISCUSSÃO EM 11/12/2018

Palácio do Legislativo Natálio Salvador Antunes
Rodovia Christino José da Silva Júnior, s/n. Virgem Santa
Macaé-RJ. CEP: 27.948-010
Telefone/Fax (022) 2772-4681
E-mail: secretaria@cmmacae.rj.gov.br

Câmara Municipal de Macaé
Expediente
04/12/2018

PROCESSO
Nº PLE 018/18
Fls 019
ASSINATURA

COMISSÃO PERMANENTE DE FINANÇA, ORÇAMENTO, PLANEJAMENTO E TRIBUTAÇÃO

PARECER: 017/2018

PROJETO DE LEI: Nº E- 018/2018

ASSUNTO: DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA NO ÂMBITO DE MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

PROMOVENTE: CHEFE DO PODER EXECUTIVO

I – RELATÓRIO

Sob análise o Projeto de Lei nº E 018/2018, de iniciativa do Poder Executivo, encaminhado e justificado pela Mensagem Nº 021/2018 que descreve a proposição como sendo para regulamentar a Lei Federal nº 13.460/2017 em âmbito municipal.

A referida Lei Federal estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Anexo à proposição ncontra-se parecer favorável da Comissão de Constituição, Justiça, Redação e Garantia Fundamental.

É o relatório.

II – ANÁLISE

Dando continuidade ao Processo Legislativo, a proposição foi encaminhada a esta Comissão, para que fossem analisados os aspectos previstos no artigo 27, incisos I ao IV do Regimento Interno.

PROCESSO
Nº PLE 018/18
Fls 020
ASSINATURA

Com o advento da Lei 13.460 de 26 de junho de 2017, passou-se a ter no Brasil um diploma legal deveras moderno no que concerne a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

O citado diploma legal, juridicamente, regulamenta direito fundamental individual do cidadão, previsto no artigo 5º da Carta Política de 1988 e especialmente o preceituado no § 3º do seu artigo 37, in verbis:

> ***§ 3º*** *A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente*
> ***I*** *- as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços*
> ***II*** *- o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;*
> ***III*** *- a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.*

Por outro lado, a norma em comento vem a atender ao anseio do próprio titular do poder, qual seja o cidadão brasileiro, no que tange ao controle e fiscalização direta dos atos, ações e serviços prestados pela administração pública direta e indireta do Município.

Diante do exposto, no âmbito de competência desta Comissão não encontramos qualquer óbice a regular tramitação do presente Projeto de Lei.

PROCESSO
Nº PLE 018/18
Fls. 021
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
ASSINATURA
Carlos Lecio de Oliveira
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

III- VOTO

Tendo em vista os aspectos competentes a esta comissão, voto favoravelmente a tramitação do Projeto de Lei nº E -018/2018.

Sala das Comissões, 11 de dezembro de 2018.

VEREADOR VAL BARBEIRO
VALDEMIR DA SILVA SOUZA
Relator

ESTADO DO RIO DE JANEIRO
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Macaé Capital do Petróleo
Lei Estadual nº 6081 de 21.11.2011

PROCESSO Nº PLE018/18
Fls 022
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
ASSISTENTE LEGISLATIVO
Carlos Lecio de Oliveira
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

Ofício nº 076/2019 DGAL

Macaé, 27 de fevereiro de 2019.

Senhor Prefeito,

Tenho a honra de me dirigir a V. Exa, com a finalidade de encaminhar o Autógrafo do Projeto de Lei nº E-018/2018 aprovado por esta Casa Legislativa em 26 de fevereiro de 2019.

Aproveito a oportunidade para renovar votos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

Eduardo

EDUARDO CARDOSO GONÇALVES DA SILVA
PRESIDENTE

Exmo. Sr.
Aluízio dos Santos Júnior.
Prefeito Municipal de Macaé.

Palácio do Legislativo Natálio Salvador Antunes
Rodovia Christino José da Silva Júnior, s/n. Virgem Santa
Macaé-RJ. CEP: 27.948-010
Telefone/Fax (022) 2772-4681
E-mail: secretaria@cmmace.rj.gov.br

PROCESSO
Nº PLE 018/18
Fls 023
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
ASSESSORIA JURÍDICA
Carlos Lécio de Oliveira
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

PROJETO DE LEI Nº E-018/2018

DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA EM ÂMBITO MUNICIPAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ** delibera e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Esta Lei estabelece mecanismos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal, conforme preconiza a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Parágrafo único. O disposto nesta Lei aplica-se aos órgãos da administração pública direta e indireta do Poder Público Municipal de Macaé.

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

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

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

III - denúncia: comunicação de prática de suposta irregularidade cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV - elogio: demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI - solicitação: requerimento de adoção de providências ou prestação de informações por parte da Administração;

VII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da impossibilidade de atendimento ou solução;

IX - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública direta e indireta, ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

X - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Poder Público direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada órgão ou unidade da

PROCESSO
Nº PLE 0187/18
Fls 024
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
ASSINATURA
Carlos Lécio de Oliveira
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

Administração Pública Municipal, direta ou indireta, publicará 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.

Art. 4º 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. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

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, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - 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;

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

XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

PROCESSO Nº PLE 018/18
Fls 025
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Carlos Tácio de Oliveira
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527/2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527/2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização no site oficial do Município, 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 da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º Os órgãos e as entidades do Poder Público Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar 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 pelo órgão ou pela entidade do Poder Público 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 será disponibilizada na página oficial do Município de Macaé na internet.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - locais e as formas de prestação e acesso ao serviço.

PROCESSO Nº PL 018/18
Fls 026
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Carlos [illegible] de Oliveira
Assistente Legislativo
Matrícula: 1815-5

§ 4º Além das informações referidas no § 3º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - usuários que fazem jus à prioridade de atendimento;
II - previsão de tempo de espera para o atendimento;
III - mecanismos de comunicação com os usuários;
V - procedimentos para receber, atender e responder as manifestações dos usuários;
VI - mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
VII - outras informações que sejam julgadas necessárias e de interesse dos usuários.

Art. 8º A Carta de Serviço ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação na página eletrônica oficial do Município.

Art. 9º Para garantir os seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria do Município.

§ 2º 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.

Art. 10. Os órgãos e as entidades do Poder Público municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante da página oficial do Município de Macaé e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de acesso à Ouvidoria e as pesquisas de satisfação, objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Público municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

§ 3º A avaliação será realizada anualmente por pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

PROCESSO Nº PLE018/18
Fls 027
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Carlos Leonardo de Oliveira
ASSINATURA
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

Art. 11. A Ouvidoria Geral do Município 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. 12. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município 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. 13. O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do art. 12 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; e
II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 14. A Ouvidoria Geral do Município encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

PROCESSO Nº PLE018/18
Fls 028
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Assessoria Legislativo
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a Ouvidoria Geral do Município 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. 15. Caberá a Ouvidoria Geral do Município, num prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da publicação dessa Lei, apresentar proposta de Regimento Interno do órgão, para atender ao disposto na Lei Nacional n.º 13.460/2017, que será submetida ao Chefe do Poder Executivo para homologação e publicação mediante decreto.

Art. 16. Fica instituído o Conselho de Usuário, órgão colegiado de natureza consultiva, autônomo, através do qual se dará a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

Parágrafo único. Ao Conselho de Usuário compete:

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; e
V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 17. O Conselho de Usuário será composto por 20 (vinte) conselheiros titulares e 20 (vinte) suplentes, dos seguintes órgãos e instituições:

I - entre os órgãos governamentais:

a) Ordem Pública.
b) Procuradoria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/MACAÉ.
c) Ouvidoria Geral do Município.
d) Secretaria Municipal de Saúde.
e) Secretaria Municipal de Educação.
f) Secretaria Municipal Adjunta de Serviços Públicos.
g) Secretaria Municipal de Fazenda.
h) Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, Direitos Humanos e Acessibilidade.
i) Secretaria Municipal de Administração.
j) Secretaria Municipal Adjunta de Habitação.

PROCESSO
Nº PLG 118/18
Fls 029
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
ASSESSORIA
Carlos [illegible] de Oliveira
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

II - 10 (dez) Representantes dos Usuários dos Serviços Públicos a serem escolhidos em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado pelo Poder Executivo Municipal, no Diário Oficial do Município ou, em sua ausência, em jornal de grande circulação local.

§ 1º Caberá ao colegiado indicar a presidência do Conselho de Usuário, sendo elegíveis seus respectivos membros titulares.

§ 2º A representatividade dos órgãos governamentais, será indicada pelo titular da pasta dos órgãos relacionados no inciso I supra.

§ 3º Cada membro do Conselho terá um suplente, devendo cada órgão e/ou ente indicar titular e suplente.

§ 4º Os membros titulares dos segmentos constantes do inciso II do *caput* deste artigo, não poderão conter vínculo com os Poderes Executivo e/ou Legislativo Municipal.

§ 5º As indicações dos conselheiros das entidades do inciso II do *caput* deste artigo, serão escolhidas mediante processo eleitoral realizado para este fim.

§ 6º Para a implantação do Conselho, a Ouvidoria Geral do Município deverá conduzir o processo eleitoral para a escolha dos representantes das instituições não governamentais.

§ 7º Após a sua implantação, caberá ao próprio Conselho, sempre que necessário, conduzir o processo eleitoral para a escolha dos representantes das instituições da sociedade civil.

§ 8º Os conselheiros suplentes exercerão a representação nas hipóteses de ausência ou impedimento dos respectivos titulares, e os sucederão, no caso de vacância.

§ 9º Caberá à presidência do Conselho de Usuário, num prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir de sua instalação, apresentar proposta de Regimento Interno que, depois de aprovada por seus membros, será submetida ao chefe do Poder Executivo para homologação e publicação mediante decreto.

Art. 18. Os componentes do Conselho de Usuário terão mandato de 02 (dois) anos.

§ 1º É facultada apenas uma recondução para o exercício da função de membro do Conselho de Usuário, implicando a necessidade de interstício mínimo de 03 (três) anos para recondução posterior.

§ 2º Após nomeados, os conselheiros poderão ser substituídos apenas mediante

PROCESSO Nº PLE018/18
Fls 030
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Carlos Leonardo de Oliveira
Agente Legislativo
Matrícula 1815-5

renúncia expressa do próprio conselheiro, por deliberação do segmento que o indicou ou por descumprimento de obrigações previstas no Regimento Interno, desde que aprovada por maioria em reunião convocada para este fim específico.

Art. 19. A critério do Presidente do Conselho de Usuário, poderão ser especialmente convidados a participar das reuniões do colegiado, sem direito a voto, titulares de outros órgãos ou entidades públicas, bem como organizações e pessoas que representem a sociedade civil, sempre que da pauta constarem assuntos de sua área de atuação.

Art. 20. A participação no Conselho de Usuário é considerada serviço público relevante, não remunerado.

Art. 21. O Conselho de Usuário poderá instituir grupos de trabalho, de caráter temporário, para analisar matérias sob sua apreciação e propor medidas específicas.

Art. 22. Caberá à Secretaria Municipal Adjunta de Comunicação prover a infraestrutura necessária ao funcionamento do Conselho de Usuário, bem como garantir recursos materiais, humanos e financeiros, inclusive com despesas eventuais, referentes à alimentação, deslocamento e estadia dos conselheiros, quando estiverem no exercício de suas atribuições.

Art. 23. As decisões do Conselho de Usuário serão tomadas por maioria absoluta dos votos, devendo ser lavradas atas das reuniões e registros de todos os documentos apresentados.

Art. 24. Esta lei poderá ser regulamentada, no que couber, por Decreto do Chefe do Poder Executivo.

Art. 25. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Macaé, 27 de fevereiro de 2019.

EDUARDO CARDOSO GONÇALVES DA SILVA
PRESIDENTE

DR. MÁRCIO BITTENCOURT
1º SECRETÁRIO

PROCESSO Nº PLE018/19
031
CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
Carlos Leonardo Araújo Oliveira
Agente Legislativo
Matrícula: 1815-5

ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAÉ
GABINETE DO PREFEITO

CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ
PUBLICADO EM 28/03/19
JORNAL O Diário
FOLHA 4582

LEI Nº 4.558/2019

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública em âmbito municipal e dá outras providências.
A CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ delibera e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei estabelece mecanismos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal, conforme preconiza a Lei Nacional nº 13.460/2017.
Parágrafo único. O disposto nesta Lei aplica-se aos órgãos da administração pública direta e indireta do Poder Público Municipal de Macaé.
Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:
I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos;
II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
III - denúncia: comunicação de prática de suposta irregularidade cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
IV - elogio: demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
V - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
VI - solicitação: requerimento de adoção de providências ou prestação de informações por parte da Administração;
VII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
VIII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da impossibilidade de atendimento ou solução;
IX - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública direta e indireta, ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;
X - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Poder Público direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito.
Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada órgão ou unidade da Administração Pública Municipal, direta ou indireta, publicará 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.
Art. 4º 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. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:
I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
II - presunção de boa-fé do usuário;
III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas às prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
IX - 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;
X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.
Art. 6º São direitos básicos do usuário:
I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527/2011;
IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527/2011;
V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização no site oficial do Município, 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 da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.
Art. 7º Os órgãos e as entidades do Poder Público Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar 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 pelo órgão ou pela entidade do Poder Público 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 será disponibilizada na página oficial do Município de Macaé na internet.
§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas a:
I - serviços oferecidos;
II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
III - etapas para processamento do serviço;
IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
V - locais e as formas de prestação e acesso ao serviço.
§ 4º Além das informações referidas no § 3º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:
I - usuários que fazem jus à prioridade de atendimento;
II - previsão de tempo de espera para o atendimento;
III - mecanismos de comunicação com os usuários;
V - procedimentos para receber, atender e responder as manifestações dos usuários;
VI - mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
VII - outras informações que sejam julgadas necessárias e de interesse dos usuários.
Art. 8º A Carta de Serviço ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação na página eletrônica oficial do Município.
Art. 9º Para garantir os seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.
§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria do Município.
§ 2º 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.
Art. 10. Os órgãos e as entidades do Poder Público Municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante da página oficial do Município de Macaé e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.
§ 1º Os canais de acesso à Ouvidoria e as pesquisas de satisfação, objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.
§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Público Municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.
§ 3º A avaliação será realizada anualmente por pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.
Art. 11. A Ouvidoria Geral do Município 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. 12. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município 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. 13. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 12 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; e
II - disponibilizado integralmente na internet.
Art. 14. A Ouvidoria Geral do Município 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 Geral do Município 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. 15. Caberá a Ouvidoria Geral do Município, num prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da publicação dessa Lei, apresentar proposta de Regimento Interno do órgão, para atender ao disposto na Lei Nacional n.º 13.460/2017, que será submetida ao Chefe do Poder Executivo para homologação e publicação mediante decreto.
Art. 16. Fica instituído o Conselho de Usuário, órgão colegiado de natureza consultiva, autônomo, através do qual se dará a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.
Parágrafo único. Ao Conselho de Usuário compete:
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; e
V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.
Art. 17. O Conselho de Usuário será composto por 20 (vinte) conselheiros titulares e 20 (vinte) suplentes, dos seguintes órgãos e instituições:
I - entre os órgãos governamentais:
a) Ordem Pública.
b) Procuradoria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/MACAÉ.
c) Ouvidoria Geral do Município.
d) Secretaria Municipal de Saúde.
e) Secretaria Municipal de Educação.
f) Secretaria Municipal Adjunta de Serviços Públicos.
g) Secretaria Municipal de Fazenda.
h) Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, Direitos Humanos e Acessibilidade.
i) Secretaria Municipal de Administração.
j) Secretaria Municipal Adjunta de Habitação.
II - 10 (dez) Representantes dos Usuários dos Serviços Públicos a serem escolhidos em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado pelo Poder Executivo Municipal, no Diário Oficial do Município ou, em sua ausência, em jornal de grande circulação local.
§ 1º Caberá ao colegiado indicar a presidência do Conselho de Usuário, sendo elegíveis seus respectivos membros titulares.
§ 2º A representatividade dos órgãos governamentais, será indicada pelo titular da pasta dos órgãos relacionados no inciso I supra.
§ 3º Cada membro do Conselho terá um suplente, devendo cada órgão e/ou ente indicar titular e suplente.
§ 4º Os membros titulares dos segmentos constantes do inciso II do caput deste artigo, não poderão conter vínculo com os Poderes Executivo e/ou Legislativo Municipal.
§ 5º As indicações dos conselheiros das entidades do inciso II do caput deste artigo, serão escolhidas mediante processo eleitoral realizado para este fim.
§ 6º Para a implantação do Conselho, a Ouvidoria Geral do Município deverá conduzir o processo eleitoral para a escolha dos representantes das instituições não governamentais.
§ 7º Após a sua implantação, caberá ao próprio Conselho, sempre que necessário, conduzir o processo eleitoral para a escolha dos representantes das instituições da sociedade civil.
§ 8º Os conselheiros suplentes exercerão a representação nas hipóteses de ausência ou impedimento dos respectivos titulares, e os sucederão, no caso de vacância.
§ 9º Caberá à presidência do Conselho de Usuário, num prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir de sua instalação, apresentar proposta de Regimento Interno que, depois de aprovada por seus membros, será submetida ao chefe do Poder Executivo para homologação e publicação mediante decreto.
Art. 18. Os componentes do Conselho de Usuário terão mandato de 02 (dois) anos.
§ 1º É facultada apenas uma recondução para o exercício da função de membro do Conselho de Usuário, implicando a necessidade de interstício mínimo de 03 (três) anos para recondução posterior.
§ 2º Após nomeados, os conselheiros poderão ser substituídos apenas mediante renúncia expressa do próprio conselheiro, por deliberação do segmento que o indicou ou por descumprimento de obrigações previstas no Regimento Interno, desde que aprovada por maioria em reunião convocada para este fim específico.
Art. 19. A critério do Presidente do Conselho de Usuário, poderão ser especialmente convidados a participar das reuniões do colegiado, sem direito a voto, titulares de outros órgãos ou entidades públicas, bem como organizações e pessoas que representem a sociedade civil, sempre que da pauta constarem assuntos de sua área de atuação.
Art. 20. A participação no Conselho de Usuário é considerada serviço público relevante, não remunerado.
Art. 21. O Conselho de Usuário poderá instituir grupos de trabalho, de caráter temporário, para analisar matérias sob sua apreciação e propor medidas específicas.
Art. 22. Caberá à Secretaria Municipal Adjunta de Comunicação prover a infraestrutura necessária ao funcionamento do Conselho de Usuário, bem como garantir recursos materiais, humanos e financeiros, inclusive com despesas eventuais, referentes à alimentação, deslocamento e estadia dos conselheiros, quando estiverem no exercício de suas atribuições.
Art. 23. As decisões do Conselho de Usuário serão tomadas por maioria absoluta dos votos, devendo ser lavradas atas das reuniões e registros de todos os documentos apresentados.
Art. 24. Esta lei poderá ser regulamentada, no que couber, por Decreto do Chefe do Poder Executivo.
Art. 25. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO, em 27 de Março de 2019.

ALUÍZIO DOS SANTOS JÚNIOR
PREFEITO

pg 14