LEI Nº 2925

DE 31/08/23

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, institui a Carta de Serviços ao Usuário e cria o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26/06/2017.

João Filipe Muniz Basilli, Prefeito da Estância Climática de Caconde, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte,

L E I:

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

Parágrafo único. Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-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, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

IV - Manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), sem prejuízo da aplicação do Decreto Municipal n.º 3.483/2019, alterado pelo Decreto n.º 3.488/2019.

Art. 3º 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. 4º 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 - Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VII - Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

VIII - 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;

IX - Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

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

XI - 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;

XII - Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, e

XIII - Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º 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, de 18 de novembro de 2011;

IV - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - 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 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.

VI – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

Art. 6º Fica instituída a Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar ao usuário sobre os serviços prestados pela municipalidade e as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - Serviços oferecidos;

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

III - Principais etapas para processamento do serviço;

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

V - Forma de prestação do serviço; e

VI - Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 2º Além das informações descritas no § 1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - Prioridades de atendimento;

II - Previsão de tempo de espera para atendimento;

III - Mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do município.

Art. 7º São deveres do usuário:

I - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei, e

V – Tratar os servidores públicos com urbanidade, respeito e cortesia.

Art. 8º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 9º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral do Município, criada pela Lei 2.684/2018, e conterá a identificação do requerente.

Art. 10. Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

Parágrafo único. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos é órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

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. 11. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, terá composição paritária de titulares com seus respectivos suplentes.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público.

Art. 12. O Conselho de Usuários poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor.

Art. 13. A participação do usuário no Conselho será considerada serviço de relevante interesse público, sem remuneração e sem quaisquer tipos de vínculos para com a Municipalidade.

Art. 14. O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitindo uma recondução.

Art. 15. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno no prazo de 45 (trinta) dias, contados a partir de sua constituição.

Art. 16. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, no mínimo uma vez por ano, os serviços prestados, considerando os seguintes aspectos:

I – Satisfação do usuário com o serviço prestado;

II – Qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III – Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV – Quantidade de manifestações de usuários;

V – Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 17. A avaliação será realizada por meio de pesquisa de satisfação, e os resultados estatísticos serão disponibilizados no site eletrônico do órgão ou entidade na internet, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamações por parte dos usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá como compensação para reorientar e ajustar os serviços prestados, especialmente em relação ao cumprimento dos compromissos e padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 18. Esta Lei será regulamentada pelo Poder Executivo, via Decreto Municipal.

Art. 19. Revogam-se as disposições em contrário.

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

Registre-se, publique-se e dê-se ciência aos interessados.
Prefeitura Municipal da Estância Climática de Caconde, 31 de agosto de 2023.

João Filipe Muniz Basilli
Prefeito Municipal

Registrado e publicado neste Gabinete em 31/08/2023.
Notificado os interessados na data supra mencionada.