



Prefeitura Municipal SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES

CNPJ: 45.116.712/0001-09

PROJETO DE LEI Nº 30/2022.

CÂMARA MUNICIPAL
SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES
PROTOCOLO Nº 77
DATA 15/09/2022

“Regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, cria o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, e dá outras providências”.

Art. 1º Esta Lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta, a Lei federal 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 Usuário 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 serviços públicos;
- 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;
- 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 possíveis irregularidades ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- 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;
- IX – solicitação: requerimento de adoção de providência ou resposta efetiva por parte da Administração.

Capítulo II DA OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO

Art. 3º A Ouvidoria do Poder Executivo poderá ser regulamentada por Decreto a ser editado pelo Poder Executivo

Capítulo III DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO



Prefeitura Municipal SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES

CNPJ: 45.116.712/0001-09

Art. 4º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar o mesmo sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 5º A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações relacionadas à:

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

Art. 6º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público, anualmente, ou sempre que houver alteração do serviço.

Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário deverá ficar disponível no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Capítulo IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 8º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos 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.



Prefeitura Municipal SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES

CNPJ: 45.116.712/0001-09

Art. 9º A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação, e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimentos divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Capítulo V DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 10. Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – COMUSP, como órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria do Poder Executivo, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 11. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 5 (cinco) membros Titulares, sendo representantes indicados pelo Poder Executivo Municipal e voluntários representantes de usuários de serviços públicos.

I – Os 5 (cinco) representantes titulares do Poder Executivo Municipal, serão indicados pelo Prefeito Municipal, sendo:

- a) 1 (um) representante da Ouvidoria do Poder Executivo;
- b) 1 (um) representante Diretoria Municipal de Saúde;
- c) 1 (um) representante da Diretoria Municipal de Educação;
- d) 1 (um) representante da Diretoria Municipal de Meio Ambiente;
- e) 1 (um) representante da Diretoria Municipal de Administração.

II – Os representantes de usuários dos serviços públicos serão escolhidos de forma voluntária, sendo que qualquer pessoa pode se voluntariar para ser Conselheiro, sem a necessidade de eleições ou qualquer outro processo seletivo, bastando realizar login na plataforma e selecionar quais serviços públicos você gostaria de avaliar, na forma de entendimento da Controladoria geral da União.

Parágrafo único. O mandato de Conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

Art. 12. A Diretoria Executiva do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será composta de:

- I – Presidente;
- II – Vice-Presidente;
- III – Secretário-Geral.



Prefeitura Municipal SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES

CNPJ: 45.116.712/0001-09

§1º O Presidente e o Vice-Presidente serão eleitos em assembleia dos Conselheiros.

§2º O Secretário-Geral será indicado pelo Presidente.

Art. 13. O desempenho da função de Conselheiro será considerado serviço relevante e sem remuneração.

Art. 14. São atribuições do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:

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;

V – acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor;

VI – manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Capítulo VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 15. 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. 16. Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

Art. 17. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 18. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

São João das Duas Pontes, 15 de setembro de 2022.



JOSE CARLOS CEZARE
Prefeito Municipal



Prefeitura Municipal SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES

CNPJ: 45.116.712/0001-09

JUSTIFICATIVA

SENHOR PRESIDENTE
SENHORES VEREADORES

Estamos encaminhando para apreciação e aprovação desse Colendo Poder Legislativo, o Projeto de Lei nº _____/2022, de ____ de _____ de 2022, que regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, cria o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, e dá outras providências.

A Lei Federal nº 13.460/2017, que disciplina a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, estabeleceu, em seu artigo 22, a necessidade do ente público municipal, em regulamento específico, organizar e colocar em funcionamento o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos.

“Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários. “(Lei Federal 13.240/17)

No que se refere à Ouvidoria Municipal, esta já foi regulamentada através de lei municipal.

O presente Projeto de Lei tem como objetivo primordial, além de regulamentar o dispositivo legal, instituir o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, o que possibilitará a participação dos usuários no acompanhamento e na avaliação dos serviços públicos.

Por sua vez, a avaliação continuada dos serviços públicos buscará identificar a satisfação dos usuários com o serviço prestado, a qualidade dos atendimentos, o cumprimento dos limites e prazos definidos, bem como as medidas adotadas pela Administração Pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação de serviços.

Diante do exposto, esperamos que os nobres pares desse Colendo Poder Legislativo aprove o presente Projeto de Lei.

São João das Duas Pontes, 15 de setembro de 2022.


JOSÉ CARLOS CEZARE
Prefeito Municipal



Prefeitura Municipal SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES

CNPJ: 45.116.712/0001-09
ESTADO DE SÃO PAULO

São João das Duas Pontes/SP, 15 de setembro de 2022

OFICIO PJ Nº 76/2022

CÂMARA MUNICIPAL
SÃO JOÃO DAS DUAS PONTES
PROCOLO Nº 77
DATA 15 | 09 | 2022

EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE

Cumprimentando-o cordialmente, venho por meio deste solicitar a Vossa Senhoria, digníssimo Presidente da Câmara Municipal de São João das Duas Pontes, para que coloque perante seus pares, a análise do Projeto de Lei abaixo relacionado:

PROJETO DE LEI Nº 30 /2022

“Regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, cria o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, e dá outras providências”.

Na oportunidade renovo a Vossa Excelência protestos de estima e consideração.


JOSÉ CARLOS CEZARE

Prefeito Municipal

Ao Sr.

RONALDO CÉSAR DE OLIVEIRA DOS SANTOS

DD. Presidente da Câmara Municipal São João das Duas Pontes - SP