



# 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  
PROCOLO 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

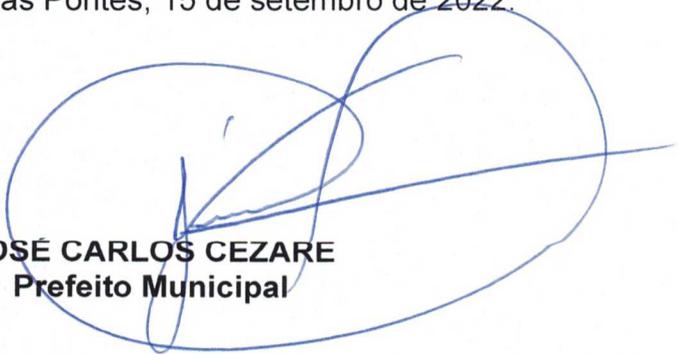
**Art. 15.** As autoridades ou servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Lei prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Poder Executivo, nos assuntos que lhe forem pertinentes e submetidos a sua apreciação.

**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)

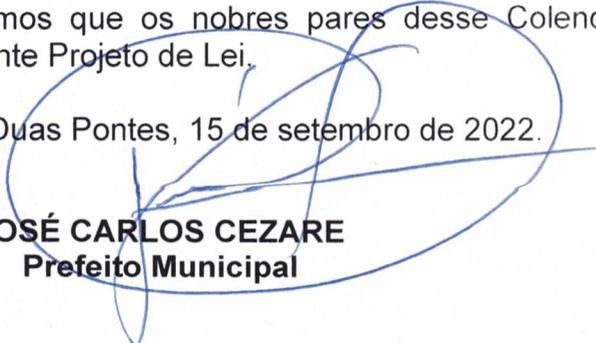
No que se refere à Ouvidoria Municipal, esta já foi regulamentada através de lei municipal.

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