



Município de Floreal

CNPJ (MF) 53.221.941/0001-11

Rua Procópio Davidoff, N.º 130 - Fone/Fax (17) 3847-1316 - Fone 3847-1317
CEP 15320-000 - FLOREAL - SP

LEI Nº 1.658 – DE 05 DE AGOSTO DE 2.020.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública e dá outras providências.

NORIVAL FRANCISCO GARCIA JUNIOR, Prefeito do Município de Floreal, Comarca de Nhandeara, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais:

FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL DE FLOREAL, APROVOU E ELE SANCIONA E PROMULGA A SEGUINTE LEI:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

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.

§ 1º : O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta do Município de Floreal, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º - A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de descumprimento do disposto:

I – em normas regulamentadoras específicas, quando se trata de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e

II – na Lei nº 8.078, de 11 de Setembro de 1.990, quando caracterizada relação de consumo;

§ 3º - 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 de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III – administração pública – órgão ou entidade integrante da administração pública;

IV – agente público – quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V – manifestações – reclamações, denúncias, sugestões, elogios demais pronunciamentos de usuários que tenham como objetos a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo Único – O acesso ao usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2.011 e Lei nº 13.460, de 26 de Junho de 2.017.

Art.3º – Com periodicidade mínima anual, o Município publicará quadro geral dos serviços públicos prestados que especificará os responsáveis por sua realização e autoridade administrativa.

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.



Município de Floreal

CNPJ (MF) 53.221.941/0001-11

Rua Procópio Davidoff, N.º 130 - Fone/Fax (17) 3847-1316 - Fone 3847-1317
CEP 15320-000 - FLOREAL - SP

CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º - O usuário de serviço público tem direito a 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 ou recebimento, 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 as 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 proteção a sua 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 formalidade e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis a 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 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, 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 - 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 de serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:



Município de Floreal

CNPJ (MF) 53.221.941/0001-11

Rua Procópio Davidoff, N.º 130 - Fone/Fax (17) 3847-1316 - Fone 3847-1317
CEP 15320-000 - FLOREAL - SP

- a) Horário de funcionamento da unidade administrativa
- b) Serviços prestados pelo órgão, 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 abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º - A carta de serviços ao usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º - 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;
- V – forma de prestação do serviço; e
- VI – locais e formas para usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º - Além das informações descritas no § 2º, 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.

§ 4º - A carta de serviços ao usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do município.

Art. 8º - 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; e
- IV – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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

Art. 10 – A manifestação será dirigida a ouvidoria do órgão e conterá a identificação do requerente.



Município de Floreal

CNPJ (MF) 53.221.941/0001-11

Rua Procópio Davidoff, N.º 130 - Fone/Fax (17) 3847-1316 - Fone 3847-1317
CEP 15320-000 - FLOREAL - SP

§ 1º - A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizarem sua manifestação.

§ 2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º - Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente na Prefeitura Municipal ou Centro de Saúde Municipal.

§ 4º - A manifestação poderá ser feita preferencialmente por meio eletrônico, através do site: www.floreal.sp.gov.br, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º - No caso de manifestação por meio eletrônico prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de Novembro de 2011.

Art.11 - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12 - Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo Único: 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;
- VI - possuir Cadastro único no município.

CAPÍTULO IV

Das ouvidorias

Art. 13 - As ouvidorias terão 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 aperfeiçoamento 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 as autoridades competentes 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 medição e conciliação entre o usuário e o município.

Art. 14 - Com vistas a realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e



Município de Floreal

CNPJ (MF) 53.221.941/0001-11

Rua Procópio Davidoff, N.º 130 - Fone/Fax (17) 3847-1316 - Fone 3847-1317
CEP 15320-000 - FLOREAL - SP

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. 15 – O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 14 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 que pertence a unidade de ouvidoria; e

II – disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16 – A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa 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 poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17 – Decretos específicos disporão sobre a organização e o funcionamento de sua ouvidoria, se preciso for.

CAPÍTULO V

DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18 – Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo Único: Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados 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. 19 – A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo Único: A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20 – O conselho de usuários poderá ser consultado quanto a indicação do ouvidor.

Art. 21 – A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22 – Decreto específico disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários, se preciso for.

CAPÍTULO VI

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



Município de Floreal

CNPJ (MF) 53.221.941/0001-11

Rua Procópio Davidoff, N.º 130 - Fone/Fax (17) 3847-1316 - Fone 3847-1317
CEP 15320-000 - FLOREAL - SP

Art. 23 – Os órgãos abrangidos por esta Lei deverão avaliar 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; e

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

§ 1º - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo a cada um ano ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24 – Decreto específico disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários, se preciso for.

Art. 25 – O Executivo nomeará o ouvidor do Município através de Portaria, onde:

- I – o ouvidor deverá pertencer ao quadro efetivo de servidores municipais;
- II – ter concluído o ensino superior.

Art. 26 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Floreal, 05 de Agosto de 2.020.

NORIVAL FRANCISCO GARCIA JUNIOR
Prefeito Municipal

Publicada nesta Secretaria Municipal na data supra.
Registrada e arquivada no seu próprio arquivo.
Floreal, 05 de Agosto de 2.020.

MARIA A. AMATE ALVES
Supervisor de Serviços