



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

LEI Nº 3.316, DE 15 DE MAIO DE 2019.

Institui o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos da Câmara Municipal e dá outras providências.

JOSÉ LUIS RICCI, Prefeito da Estância Turística de Barra Bonita, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DO OBJETO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO NORMATIVA E DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei institui o Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, identificado pela sigla CODUSP, no âmbito do Poder Legislativo Municipal, contendo normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Câmara Municipal, de modo a se instituir boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se a todos os órgãos do Poder Legislativo, especialmente quando no exercício da função administrativa.

§ 2º O disposto nesta Lei guarda consonância com os incisos I e II do parágrafo 3º do artigo 37, inciso II do parágrafo único do artigo 175, todos da Constituição Federal e no artigo 27 da Emenda Constitucional n.º 19, de 4 de junho de 1998.

§ 3º Aplica-se, no que couber, o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular, notadamente a prestadores de serviços, delegatários, concessionários, permissionários, autorizados de serviços públicos dentre outros, sendo que a expressão prestador de serviços equivale a todos.

§ 4º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

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

II – na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo;

III – na Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação;

IV – na Lei Complementar Federal n.º 101, de 4 de maio de 2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal, notadamente com a nova redação dada pela Lei Complementar Federal n.º 131, de 27 de maio de 2009 – Lei da Transparência; e

V – em outras leis pertinentes.

§ 5º As leis e normas mencionadas nos incisos deste artigo aplicam-se, no que couber e subsidiariamente, ao presente Diploma Legal.

§ 6º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 2011.

CAPÍTULO II

DAS CONCEITUAÇÕES BÁSICAS

Art. 2º Para os fins desta Lei, porém sem prejuízo do entendimento dominante da doutrina e jurisprudência a respeito, consideram-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens, obras ou serviços à população, exercida ou titularizada por órgão ou entidade da administração pública;

III – administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes do Município;



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

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 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.

CAPÍTULO III

DO QUADRO GERAL DE SERVIÇOS, DOS PRINCÍPIOS BÁSICOS E DA AÇÃO GOVERNAMENTAL

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, o Poder Legislativo 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 qualidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, urbanidade e cortesia, humanização, celeridade, simplificação e racionalização, formalismo moderado, sem prejuízo da observância dos primados regentes da gestão pública, dentre eles legalidade, impessoalidade e finalidade, moralidade, publicidade, eficiência, razoabilidade e proporcionalidade, segurança jurídica, supremacia do interesse público, motivação, celeridade, ampla defesa e contraditório e, entre outros, se orientarão no sentido de desenvolvimento do Município e de aprimoramento dos serviços prestados à população, mediante planejamento de suas atividades.

Art. 5º As atividades do Poder Legislativo obedecerão aos princípios de planejamento e coordenação.

Art. 6º Na elaboração e execução de seus programas, o Poder Legislativo efetuará a hierarquização das prioridades, de acordo com a necessidade da obra ou serviço e o atendimento do interesse coletivo.

Art. 7º A ação do Poder Legislativo será norteadada especialmente pelas seguintes diretrizes básicas:



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

I – valorização dos cidadãos, cujo atendimento deve constituir meta prioritária;

II – aprimoramento permanente da prestação dos serviços públicos de sua competência;

III – entrosamento com os demais órgãos públicos municipais para a obtenção de melhores resultados na prestação de serviços de competência concorrente;

IV – empenho no aprimoramento da capacidade institucional, principalmente através de medidas visando:

a) simplificação e o aperfeiçoamento de normas, estruturas organizacionais, métodos e processos de trabalho;

b) a coordenação e a integração de esforços das atividades de administração centralizada; e

c) o envolvimento funcional dos servidores públicos municipais.

V – integração da população à vida político-administrativa do Poder Legislativo, através da participação de grupos comunitários no processo de levantamento e debate dos problemas sociais, fortalecendo o primado do Governo Democrático e Participativo;

VI – fomento à cooperação de associações representativas no planejamento municipal; e

VII – atendimento e observância estrita das normas da Lei de Responsabilidade Fiscal e de controladoria interna.

CAPÍTULO IV

DOS DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS E ASSUNTOS CORRELATOS

Seção I Diretrizes Básicas



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

Art. 8º 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 básicas:

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 e nesse caso respeitada a prioridade especial octogenária de que trata a Lei Federal n.º 13.466, de 12 de julho de 2017, 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 – isonomia e 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 à 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, com atenuação de burocracias e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

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;

XV – vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

XVI – a dignidade, boa-fé, transparência e eficiência da administração municipal;

XVII – a racionalização de métodos e procedimentos de qualidade no atendimento, controle, celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;

XVIII – a ausência de prejulgamento ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;

XIX – a confidencialidade e sigilo quando solicitado, na forma da lei;

XX – a responsabilidade pelas ações e decisões;

XXI – a busca pela constante melhoria do atendimento;

XXII – o caráter prioritário da função de atendimento ao usuário;

XXIII – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

XXIV – compartilhamento de informações, na forma da lei; e

XXV – articulação com o Poder Executivo para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

Seção II

Direitos Básicos

Art. 9º 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 artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal n.º 12.527, de 2011;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal n.º 12.527, 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 do serviço, assim como sua disponibilização na Rede Mundial de Computadores – 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.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

§ 1º Sem prejuízo do disposto neste artigo, o atendimento ao usuário dos serviços públicos no Poder Legislativo tem os seguintes objetivos:

I – a satisfação dos usuários em suas demandas;

II – o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;

III – o comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;

IV – a identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes; e

V – acesso aos serviços públicos.

§ 2º Sem prejuízo do disposto neste artigo e em demais disposições legais, o Poder Legislativo deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:

I – a preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções; e

II – respostas tempestivas a todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

§ 3º Sem prejuízo do disposto neste artigo e em demais disposições legais, as boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento, constituindo-se, dentre outras, boas práticas:

I – estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;

II – atender com respeito, cortesia, humanização e integridade;



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

- III** – atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV** – respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V** – reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI** – preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII** – exercer atividades com competência, eficiência e assertividade;
- VIII** – ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;
- IX** – resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- X** – facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;
- XI** – simplificar procedimentos;
- XII** – agir com imparcialidade e senso de justiça;
- XIII** – responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;
- XIV** – buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;
- XV** – utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XVI** – atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;
- XVII** – adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário quais são seus direitos e deveres;



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

XVIII – usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;

XIX – promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários; e

XX – buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

§ 4º O Poder Legislativo deverá colocar à disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

I – informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos; e

II – o número do telefone da Central de Atendimento Telefônico, ouvidorias ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações, elogios e sugestões, bem como outras formas de manifestação no exercício da liberdade de expressão prevista pela Constituição Federal.

§ 5º Para assegurar o direito à informação previsto no inciso VI deste artigo, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I – atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II – informação computadorizada, sempre que possível;

III – sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros; e

IV – banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Da Racionalização de Exigências e da Troca de Informações



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

Art. 10 Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Legislativo que necessitar de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública municipal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, observando-se, no que couber, o disposto no Decreto Federal n.º 8.789, de 29 de junho de 2016, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Parágrafo único. O disposto nesse artigo não se aplica na exigência de apresentação de documentação para habilitação em procedimento licitatório.

Art. 11 Na hipótese dos documentos a que se refere o artigo 10 desta Lei conter informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o artigo 10 desta Lei diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 12 Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais do Poder Legislativo prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 13 No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Legislativo observarão práticas previstas nesta Lei, sem prejuízo da observância das seguintes:

I – gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos do disposto na Lei Federal n.º 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II – padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

III – vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do *caput* deste artigo, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Legislativo é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade municipal competente.

§ 3º Quando a remessa referida no parágrafo 2º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Art. 14 As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 15 Não será exigida prova de fato já comprovada pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 16 Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Legislativo e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Art. 17 Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no Município e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Legislativo.

Art. 18 A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

§ 1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Legislativo considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até 5 (cinco) dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Seção IV

Da Carta de Serviços ao Usuário – CSU

Art. 19 O Poder Legislativo elaborará e divulgará Carta de Serviços ao Usuário – CSU.

§ 1º A CSU tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo Poder Legislativo, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º A CSU 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.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

§ 3º Além das informações referidas no parágrafo 2º deste artigo, a CSU deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

I – os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;

II – o tempo de espera para o atendimento;

III – o prazo para a realização dos serviços;

IV – os mecanismos de comunicação com os usuários;

V – os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;

VI – as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;

VII – os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;

VIII – o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;

IX – os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;

X – as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI – os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII – outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º A CSU será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Poder Legislativo.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

Seção V

Da Solicitação de Simplificação – Simplifique!

Art. 20 Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio intitulado Simplifique!, ao Poder Legislativo, quando a prestação de serviço público não observar o disposto nesta Lei.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela respectiva Ouvidoria.

§ 2º Uma vez recebida a Solicitação de Simplificação, a Ouvidoria encaminhará pedido de informações ao órgão ou agente público responsável.

§ 3º Caso o órgão ou agente público responsável não solucione a questão no prazo disposto no parágrafo único do artigo 30 desta Lei, será dado ciência à Presidência da Câmara Municipal para as medidas cabíveis.

CAPÍTULO V

DOS PRINCÍPIOS BÁSICOS PARA OBSERVÂNCIA DOS USUÁRIOS

Art. 21 São princípios básicos para observância dos usuários:

- I** – identificar-se, quando solicitado;
- II** – dispensar tratamento adequado e respeito aos agentes públicos;
- III** – não desacatar o servidor público;
- IV** – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- V** – prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- VI** – colaborar para a adequada prestação do serviço;



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

VII – preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei;

VIII – usar trajes adequados ao ambiente do serviço público;

IX – cumprir com suas obrigações como cidadão e contribuinte; e

X – outras condutas e atitudes adequadas.

CAPÍTULO VI

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 22 Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante o Poder Legislativo acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 23 A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou unidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

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

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no parágrafo 3º deste artigo, 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.

§ 5º Será colocado à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput* deste artigo, facultada ao usuário sua utilização.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

§ 6º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 2011.

Art. 24 Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 25 Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da duração razoável, 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.

CAPÍTULO VII

DA OUVIDORIA

Art. 26 Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal da Estância Turística de Barra Bonita.

§ 1º - O Ouvidor será designado pelo Presidente da Câmara Municipal designará, dentre os servidores do Legislativo e por meio de Portaria.

§ 2º - O Ouvidor cumprirá mandato de 2 (dois) anos, permitida a recondução por períodos subsequentes.

Art. 27 A ouvidoria terá como atribuições precípuas:



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

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. 28 Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria 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 deste artigo, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. O relatório de gestão será entregue no mês de janeiro.

Art. 29 O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do artigo 28 desta Lei deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

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. 30 A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput* deste artigo, a ouvidoria 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.

CAPÍTULO VIII

DO CONSELHO MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO

Art. 31 Fica instituído, no âmbito da Câmara Municipal da Estância Turística de Barra Bonita, o Conselho Municipal de Defesa do Usuário, órgão colegiado de caráter consultivo, paritário, normativo e deliberativo, com as seguintes atribuições:

I – acompanhar a prestação dos serviços;

II – participar na avaliação dos serviços;

III – propor melhorias na prestação dos serviços;



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V – acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;

VI – planejar, coordenar e executar a política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Poder Legislativo;

VII – analisar e encaminhar as reclamações dos usuários, quando dotadas de relevância e expressividade, recebidas da Ouvidoria ou de qualquer órgão e autoridade pública;

VIII – mediar os conflitos entre os usuários de serviços públicos e os prestadores de serviços, designando audiência de mediação entre as partes, caso haja necessidade;

IX – analisar e monitorar a execução de serviços públicos, apontando os prestadores de serviços mais demandados e os que menos responderam às demandas, divulgando os resultados por meio de relatório publicizado;

X – encaminhar as demandas que julgar pertinentes ao órgão competente para promover as medidas judiciais cabíveis, na defesa e proteção dos interesses coletivos, difusos e individuais homogêneos dos usuários;

XI – fiscalizar a execução das leis de defesa do usuário e aplicar as respectivas sanções, nos termos da legislação vigente, sem prejuízo das atribuições dos órgãos competentes;

XII – sugerir ao órgão de controladoria interna ações necessárias para evitar a repetição de irregularidades constatadas;

XIII – prestar aos usuários orientação sobre seus direitos;

XIV – divulgar os direitos do usuário pelos diferentes meios de comunicação e por publicações próprias; e

XV – outras atribuições correlatas.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

Art. 32 O Conselho terá composição paritária de 4 (quatro) membros titulares com seus respectivos suplentes, a serem devidamente nomeados e empossados por ato do Presidente da Câmara Municipal, observada a seguinte representação:

I – Governo Municipal:

a) 1 (um) representante do Poder Legislativo, preferencialmente Vereador; e

b) 1 (um) representante dos servidores públicos do Poder Legislativo.

II – Usuários de Serviços Públicos:

a) 2 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos escolhidos por meio de processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário sendo:

1. 1 (um) cidadão barra-bonitense, sem qualquer filiação partidária;

2. 1 (um) representante de organização não governamental do município.

§ 1º Os representantes do Governo Municipal serão designados pelo Presidente da Câmara Municipal.

§ 2º Os representantes dos Usuários de Serviços Públicos serão escolhidos mediante sorteio, em sessão aberta ao público, após prévia inscrição.

§ 3º Será publicado no sítio eletrônico da Câmara Municipal e em jornal de circulação local o dia e local do sorteio mencionado no parágrafo anterior, bem como o prazo para os interessados se inscreverem.

§ 4º Caso haja abstenção na indicação de representantes, extinção de órgãos ou entidades ou diante da incidência de qualquer outro motivo que enseje vacância na composição do colegiado, o Conselho deverá suprir a respectiva vaga por decisão da maioria absoluta dos seus membros, observada tanto quanto possível a equivalência ou compatibilidade entre o segmento substituto e o substituído, bem como o critério de paridade.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

§ 5º Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

§ 6º O mandato dos membros do Conselho será de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente por apenas uma vez.

§ 7º A atuação dos membros do Conselho:

I – não será remunerada;

II – é considerada atividade de relevante interesse público e social; e

III – assegura isenção da obrigatoriedade de testemunhar sobre informações recebidas ou prestadas em razão do exercício de suas atividades de conselheiro e sobre as pessoas que lhes confiarem ou deles receberem informações.

§ 8º Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação da entidade ou autoridade responsável por sua indicação.

§ 9º As decisões do Conselho serão consubstanciadas em resoluções.

§ 10 As resoluções do Conselho, bem como os temas tratados em plenário e reuniões deverão ser registrados em ata.

§ 11 O suplente substituirá o titular do Conselho nos casos de afastamentos temporários ou eventuais deste, e assumirá sua vaga nas hipóteses de afastamento definitivo.

§ 12 O Conselho terá um Presidente, um Vice-Presidente, um 1º (primeiro) Secretário e um 2º (segundo) Secretário que serão eleitos pelos conselheiros, cujos mandatos coincidirão com o mandato do colegiado, sem prejuízo de outros cargos que julgarem convenientes, sendo que enquanto não eleito o Presidente exercerá a função o conselheiro com mais idade.



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

§ 13 O mandato do conselheiro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 3 (três) reuniões consecutivas ou 5 (cinco) intercaladas no período de 12 (doze) meses, ficará extinto.

§ 14 O prazo para justificar, por escrito, a ausência a que alude o parágrafo 10 deste artigo é de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da reunião em que se verificou o fato.

§ 15 O órgão de deliberação máxima do Conselho é o Plenário, observadas as seguintes regras:

I – as sessões plenárias serão públicas, salvo deliberação em contrário da maioria absoluta dos conselheiros, e ocorrerão ordinariamente a cada 180 (cento e oitenta) dias e extraordinariamente quando convocadas por seu Presidente ou por requerimento da maioria de seus membros;

II – as sessões plenárias serão realizadas com a presença da maioria absoluta dos membros do conselho que deliberará através da maioria dos votos dos presentes;

III – cada conselheiro terá direito a um único voto na sessão plenária à exceção do Presidente que somente votará em caso de empate; e

IV – poderão tomar parte nas reuniões, com direito a voz e não a voto, pessoas cuja audiência seja considerada útil para fornecer esclarecimentos ou informações, devidamente convidadas pelo Presidente do Conselho ou por qualquer de seus membros.

§ 16 Ao Conselho é facultado formar comissões provisórias ou permanentes, grupos de trabalhos, comitês, câmaras temáticas e afins, especialmente para apresentar e/ou propor medidas que contribuam para concretização de suas atribuições, observadas as regras estabelecidas neste artigo.

§ 17 O Conselho poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

CAPÍTULO IX

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

Art. 33 O Poder Legislativo avaliará os serviços prestados, nos seguintes aspectos, sem prejuízo da avaliação do desempenho do servidor na forma do respectivo plano de carreiras:

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 eletrônico da Câmara Municipal, incluindo o *ranking* dos órgãos com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º deste artigo, 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 CSU.

CAPÍTULO X

DAS SANÇÕES BÁSICAS PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 34 O servidor público que descumprir o disposto nesta Lei estará sujeito à responder disciplinarmente.

Art. 35 Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos nesta Lei desrespeitados ou violados poderão representar ao órgão de controladoria da Câmara Municipal, sem prejuízo de representações em outros órgãos competentes.

CAPÍTULO XI



Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita

Estado de São Paulo

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 36 Fica o Poder Legislativo autorizado a celebrar convênios, parcerias ou outros instrumentos com órgãos públicos federais e estaduais, notadamente com o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União – CGU, visando o cumprimento desta Lei.

Art. 37 Esta Lei entra em vigor em 720 (setecentos e vinte) dias, a contar de 27 de junho de 2017, nos termos do disposto no artigo 25, inciso III, da Lei Federal n.º 13.460, de 2017, sem prejuízo de seu gradual cumprimento até tal data respeitadas as disponibilidades orçamentárias, financeiras, de pessoal e operacionais da administração.

Prefeitura da Estância Turística de Barra Bonita,
15 de maio de 2019.

O Prefeito,

JOSÉ LUIS RICI

Publicada no átrio desta Prefeitura, nesta data.

ANTONIO SERGIO PERASSOLI FILHO

Diretor do Departamento de Gestão de
Documentos