



Araçariguama, 17 de agosto de 2021.

Ofício nº 195/2021 – GP

Senhor Presidente,

Tenho a honra de informar a Vossa Excelência, que foi sancionado:


• **LEI Nº 924 DE 17 DE AGOSTO DE 2021**

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

Sem mais para o momento, aproveito a oportunidade para apresentar meus cordiais cumprimentos.


RODRIGO DE ANDRADE
Prefeito Municipal de Araçariguama

Ao Excelentíssimo Senhor
PAULO HENRIQUE SANCHES VOLCOV
DD. Presidente da Câmara de Araçariguama

C. M. ARAÇARIGUAMA - SP
PROTOCOLO Nº 486/2021
EM 18 / 08 / 2021
HORA: 08:53 h
ASS.: 
Guiomar Lucas Rodrigues
Assistente Legislativo



LEI Nº 924 DE 17 DE AGOSTO DE 2021.
AUTÓGRAFO Nº 1103, DE 10 DE AGOSTO DE 2021.
PROJETO DE LEI Nº 09/2021

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

RODRIGO DE ANDRADE, Prefeito do Município de Araçariguama, localizada no Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que Câmara Municipal aprovou e que ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Capítulo I **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta, a Lei 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 é regulamentada por Decreto e vinculada ao Gabinete do Prefeito.

Capítulo III **DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

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.

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 8 (oito) membros Titulares e seus respectivos Suplentes, sendo 4 (quatro) representantes indicados pelo Poder Executivo Municipal e 4 (quatro) representantes de usuários de serviços públicos, na seguinte conformidade:

I – os 4 (quatro) representantes titulares do Poder Executivo Municipal e seus suplentes, serão indicados pelo Sr. Prefeito Municipal, sendo:

- a) 1 (um) representante da Ouvidoria do Poder Executivo;
- b) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Administração;
- c) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Governo; e
- d) 1 (um) representante da Controladoria Geral do Município.

II – os 4 (quatro) representantes titulares de usuários dos serviços públicos e seus suplentes, serão escolhidos em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado em jornal de circulação local e no sítio eletrônico da Prefeitura de Araçariguama, com antecedência mínima de 15 (quinze) dias e ampla divulgação.

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.

§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.

Araçariçuama, 17 de agosto de 2021.


RODRIGO DE ANDRADE
Prefeito Municipal de Araçariçuama
Publicado e registrado no Gabinete do Prefeito, na data supra


FRANCISCANO RODRIGUES DE SOUSA
Secretário de Governo

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ARAÇARIÇUAMA