



**LEI N° 924 DE 17 DE AGOSTO DE 2021.**  
**AUTÓGRAFO N.º 1103, DE 10 DE AGOSTO DE 2021.**  
**PROJETO DE LEI N.º 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;

*h*





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.

Araçariguama, 17 de agosto de 2021.

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

  
**FRANCISCANO RODRIGUES DE SOUSA**  
Secretário de Governo

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ARAÇARIGUAMA