



**PREFEITURA DE SOUSA**  
GABINETE DO PREFEITO

**PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 034, DE 27 DE JULHO DE 2023.**

Seja o presente projeto distribuído  
à Comissão respectiva.

Sala das Sessões, em 16/08/23

Presidente

Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Municipal, previstos pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017; e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SOUSA, FÁBIO TYRONE BRAGA DE OLIVEIRA, no uso de suas atribuições legais e constitucionais, faz saber que a Câmara Municipal de Sousa aprovou, e, ele, sanciona a seguinte lei:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**



**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 dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública, de que trata o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 1º Os órgãos e as entidades da Administração Pública devem assegurar ao usuário de serviços públicos o direito de participação na Administração Pública Municipal, direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

- I. Em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de atividades ou serviços sujeitos à regulação ou supervisão;
- II. Na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.



## PREFEITURA DE SOUSA

### GABINETE DO PREFEITO

**Art. 2º.** Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados, direta ou indiretamente, pela Administração Pública Municipal.

**Art. 3º.** Para os fins desta Lei, consideram-se:

- I. Administração Pública: órgão, setor ou entidade integrante da Administração Pública Municipal, direta ou indireta;
- II. Agente Público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, na Administração Pública, direta ou indireta;
- III. Manifestação: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e demais pronunciamentos de usuários que possam ser classificados pelas ouvidorias públicas municipais, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- IV. Política Pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pela Administração Pública Municipal, direta ou indireta, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, a determinado segmento de atendimento;
- V. Serviço Público: atividades exercidas pela Administração Pública Municipal, direta ou indireta, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;
- VI. Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, serviço ou atendimento de agente público e da Administração Pública Municipal.

Parágrafo Único. O acesso do usuário a informações deve ser regido nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que trata de Lei de Acesso à Informação; e suas regulamentações municipais.

**Art. 4º.** Com periodicidade mínima anual, a Administração Pública, direta ou indireta, deve publicar Carta de Serviços ao Usuário, com quadro geral dos serviços públicos prestados, especificação dos órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

**Art. 5º.** Os serviços públicos e o atendimento do usuário devem ser realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade,



## PREFEITURA DE SOUSA

### GABINETE DO PREFEITO

segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia e de forma desburocratizada.

## CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

**Art. 6º.** O usuário de serviço público tem direito à sua adequada prestação, devendo os agentes e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

- I. Adequação entre os meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- II. Adotar medidas que visem a proteção à saúde e à segurança dos usuários;
- 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, a idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV. 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, em obediência à Lei Federal nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;
- V. Buscar soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, para propiciar melhores condições para o compartilhamento de informações;
- VI. Cumprir prazos e normas procedimentos;
- VII. Dar observância aos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- VIII. Definir, dar publicidade e observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- IX. Eliminar formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- X. Estimular urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento dos usuários;
- XI. Manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XII. Presumir a boa-fé do usuário;



## PREFEITURA DE SOUSA

### GABINETE DO PREFEITO

- XIII. Promover a igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- XIV. Utilizar de linguagem cidadã, que seja simples e compreensível ao usuário evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV. Vedar a exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

#### **Art. 7º.** São direitos básicos do usuário:

- I. O acesso e a obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros da Administração Pública Municipal, 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; no Decreto Municipal nº 607, de 30 de maio de 2018.
- II. Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- III. Obtenção e utilização de serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação, respeitadas a isonomia e de forma que não prejudique a prestação do serviço público;
- IV. Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- V. Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto Municipal nº 607, de 30 de maio de 2018.
- VI. Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na 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 órgão encarregado de receber manifestações;
  - d. Situação de tramitação dos processos administrativos em que figura como interessado;
  - e. Valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata ad extensão do serviço prestado.

#### **Art. 8º.** São deveres do usuário:

- I. Colaborar para a adequada prestação do serviço público;



## PREFEITURA DE SOUSA

### GABINETE DO PREFEITO

- II. Preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços;
- III. Dispor das informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- IV. Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé.

### CAPÍTULO III

#### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 9º.** Para garantir seus direitos, o usuário pode apresentar manifestações à Administração Pública acerca da prestação de serviços e agentes públicos.

**Art. 10º.** A manifestação deverá ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conter a identificação do requerente.

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

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

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

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, pode a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei devem colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput*, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º A identificação do requerente é informação pessoa protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de novembro de 2011, que trata da Lei de Acesso à Informação; e suas regulamentações municipais.

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



## PREFEITURA DE SOUSA

### GABINETE DO PREFEITO

**Art. 12º.** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a resolução e em obediência ao regimento da Rede Municipal de Ouvidorias de Sousa – RMOS.

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 IV DAS OUVIDORIAS PÚBLICAS MUNICIPAIS

**Art. 13º.** As ouvidorias da RMOS terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I. Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- II. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
- III. Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos componentes;
- IV. Promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI. Propor aperfeiçoamentos para prestação de serviços públicos;
- VII. Acolher, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula.

**Art. 14º.** Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

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



## PREFEITURA DE SOUSA

### GABINETE DO PREFEITO

- 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. 15º.** O relatório da 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;
- 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;
- II. Disponibilizado integralmente na internet

**Art. 16º.** 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, 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.

**Art. 17º.** Atos normativos específicos da administração direta ou indireta disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

## CAPÍTULO V

### CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

**Art. 18º.** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei devem divulgar e manter atualizada a 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.



## PREFEITURA DE SOUSA

### GABINETE DO PREFEITO

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deve trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I. Forma de prestação de serviço;
- II. Locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- III. Previsão de prazo máximo para a prestação do serviço;
- IV. Principais etapas ao processamento do serviço;
- V. Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- VI. Serviços oferecidos.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deve apresentar os compromissos e padrões de qualidade de atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I. Mecanismos de comunicação com os usuários;
- II. Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- III. Previsão de tempo para atendimento;
- IV. Prioridades de atendimento;
- V. Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário deve ter atualização periódica e permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, mantido pela Administração Pública.

## CAPÍTULO VI

### DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 19º.** Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos poderá ser feita por meio de um Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

*Parágrafo Único.* Esse conselho é um órgão consultivo, dotado das seguintes atribuições:

- I. Acompanhar a prestação dos serviços;
- II. Acompanhar e avaliar a atuação dos ouvidores públicos municipais;



## PREFEITURA DE SOUSA

### GABINETE DO PREFEITO

- III. Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- IV. Participar na avaliação dos serviços;
- V. Propor melhorias na prestação dos serviços.

**Art. 20º.** A composição desse conselho 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. 21º.** O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação de ouvidores públicos municipais.

**Art. 22º.** A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

**Art. 23º.** A organização e o funcionamento do conselho serão dispostos em regulamento específico.

## CAPÍTULO VII

### DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 24º.** Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I. Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- II. Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.
- III. Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- IV. Quantidade de manifestações de usuários;
- V. Satisfação do usuário com o serviço prestado.

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

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio da Administração Pública, incluindo a ranking dos órgãos com mais incidência de reclamação de usuários, na periodicidade a que se refere o § 1º.



## PREFEITURA DE SOUSA

### GABINETE DO PREFEITO

§ 3º o resultado da avaliação deverá servir como subsídio para reorientar os gestores públicos municipais e buscar melhorias aos serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 25º.** A avaliação de efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários deverá ser disposta em regulamento específico.

### CAPÍTULO VIII

### GERAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 26º.** Os casos omissos e questões a serem dirimidas deverão ser encaminhados, obrigatoriamente, à análise e manifestação do titular da Controladoria Geral do Município.

**Art. 27º.** As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta da dotação orçamentária própria do orçamento vigente.

**Art. 28º.** Esta Lei entre em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

*Gabinete do Prefeito Constitucional do Município de Sousa – Estado da Paraíba, 27 de julho de 2023.*

**FÁBIO TYRONE BRAGA DE OLIVEIRA**

Prefeito

CÂMARA MUNICIPAL DE SOUSA  
RECEBIDO EM 11/08/23  
HORÁRIO 10h45min  
Francisco Estrela Dantas  
SECRETÁRIO EXECUTIVO