



# Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



LEI nº 3.633, DE 27 DE ABRIL DE 2021.

**“Institui o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Santa Cruz do Rio Pardo e dá outras providências.”**

**DIEGO HENRIQUE SINGOLANI COSTA**, Prefeito de Santa Cruz do Rio Pardo, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte LEI:

**Art. 1º.** Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos do Município de Santa Cruz do Rio pardo em atenção a Lei Federal nº 13.460/2017 e Lei Complementar Municipal nº 667/2018, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito do Município de Santa Cruz do Rio Pardo.

**§ 1º** A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460/2017 serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia e pelos demais meios previstos na legislação específica.

**§ 2º** O disposto nesta Lei aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta e Indireta e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

**§ 3º** Para os fins desta Lei, considera-se:

- I. cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
- II. agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
- III. serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;
- IV. atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V. reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;
- VI. denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito, cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VII. elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;



- VIII. sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;
- IX. solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal;
- § 4º Para os fins desta Lei, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

## **CAPÍTULO I DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

**Art. 2º.** O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestadores de serviços públicos:

- I. agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II. presumir a boa-fé do usuário;
- III. atender por ordem de chegada, ressalvados os 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 às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV. zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V. tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI. cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII. observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII. adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX. autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X. contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XI. observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XII. aplicar soluções tecnológicas, a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIII. utilizar linguagem simples e compreensível;
- XIV. não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XV. permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVI. facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVII. propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XVIII. proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;
- XIX. expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

Praça Deputado Leônidas Camarinha, 340 – Centro – Fone: (0XX14) 3332-4000 – CEP: 18.900-000

Santa Cruz do Rio Pardo-SP

*"Tudo para o bem de todos"*

[www.santacruzdoripardo.sp.gov.br](http://www.santacruzdoripardo.sp.gov.br)



XX. fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

**Art. 3º.** São deveres do usuário:

- I. utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II. fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;
- III. colaborar para a adequada prestação do serviço;
- IV. preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

## CAPÍTULO II

### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 4º.** Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão ser avaliados, pelos usuários, no mínimo, conforme os 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 para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet e Semanário Oficial do Município.

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Ouvidoria Geral do Município.

## CAPÍTULO III

### DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 5º.** A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado ao Gabinete do Prefeito, com as seguintes atribuições:

- I. acompanhar a prestação dos serviços;
- II. participar da avaliação dos serviços prestados;
- III. propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV. contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V. acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria Geral do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestadores de serviços públicos;
- VI. manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.



# Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



**Art. 6º.** Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações de ouvidoria, em aferição a ser realizada pela Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 7º.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I. 5 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II. 5 (cinco) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:
  - a. 01 (um) da Controladoria Geral do Município;
  - b. 01 (um) da Ouvidoria do Município;
  - c. 01 (um) da Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos;
  - d. 01 (um) da Secretaria Municipal de Educação;
  - e. 01 (um) da Secretaria Municipal de Saúde.

**§ 1º** Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares das pastas;

**§ 2º** A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no Semanário Oficial do Município, com antecedência mínima de 1(um) mês e ampla divulgação, contendo:

- I. informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;
- II. o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;
- III. a fixação do prazo de 30(trinta) dias para o envio das inscrições;
- IV. declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade;
- V. comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

**Art. 8º.** Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 7º desta Lei dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

- I. formação educacional compatível com a área a ser representada;
- II. experiência profissional aderente à área a ser representada; e
- III. não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

**Art. 9º.** O Prefeito designará por meio de Decreto Municipal os membros do colegiado, cujo mandato será de 2(dois) anos, podendo ser reconduzidos por mais 02 (dois) anos.

**Art. 10.** A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

**Paragrafo Único:** O Município poderá arcar com a despesas de hospedagem, alimentação, transporte e demais necessárias a capacitação dos Conselheiros nomeados e em atividade.

Y y



**Art. 11.** Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes da sociedade da esfera pública ou privada.

**Art. 12.** O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

## **CAPÍTULO IV**

### **DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 13.** A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos deverá assegurar, em alinhamento com a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão:

- I. canal de comunicação direto entre os órgãos e entidades prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;
- II. serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- III. mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

**§ 1º** Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

**§ 2º** A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos promoverá:

- I. a participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;
- II. valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;
- III. o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos;
- IV. a avaliação periódica dos serviços públicos prestados, incluindo os indicadores do eixo de controle interno municipal.

**§ 3º** A Ouvidoria Geral do Município divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos com as respectivas reclamações, indicando os resultados dos correspondentes processos.

## **CAPÍTULO V**

### **DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO**

**Art. 14.** Fica instituída, no âmbito do Município de Santa Cruz do Rio Pardo, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017.

**Art. 15.** A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

- I. valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;
- II. valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;



# Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



- III. contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;
- IV. promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;
- V. definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;
- VI. propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;
- VII. estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;
- VIII. estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos como "governo único para cidadão único";
- IX. fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos; assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;
- X. assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara;
- XI. promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;
- XII. promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;
- XIII. fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;
- XIV. estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

**Art. 16.** Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

- I. universalidade, como preceito geral;
- II. transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;
- III. presunção de boa-fé dos cidadãos;
- IV. atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;
- V. inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;
- VI. publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

Praça Deputado Leônidas Camarinha, 340 – Centro – Fone: (0XX14) 3332-4000 – CEP: 18.900-000

Santa Cruz do Rio Pardo-SP

*"Tudo para o bem de todos"*

[www.santacruzoriopardo.sp.gov.br](http://www.santacruzoriopardo.sp.gov.br)



- VII. visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de "cidadão único" que se relaciona com "governo único";
- VIII. disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
- IX. confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;
- X. plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146/2015;
- XI. redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;
- XII. integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;
- XIII. adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XIV. utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV. exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

## CAPITULO VI

### DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

**Art. 17.** Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

**Parágrafo único.** Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

**Art. 18.** Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

**Art. 19.** Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

- I. promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II. analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III. definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por "chat" e por mídia social;
- IV. organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;



# Prefeitura de Santa Cruz do Rio Pardo

ESTADO DE SÃO PAULO



- V. garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de uniforme ou similar, além de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;
- VI. manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;
- VII. buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;
- VIII. promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§ 1º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão.

**Art. 20.** A despesas da presente Lei correrão por conta das seguintes dotações orçamentária:

- 02.00.00 – Poder Executivo
- 02.01.00 – Gabinete do Prefeito
- 02.01.01 – Chefia do Gabinete

**Art. 21.** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Santa Cruz do Rio Pardo, 27 de abril de 2021.

**DIEGO HENRIQUE SINGOLANI COSTA**  
Prefeito Municipal