



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

## Projeto de Lei N° 31/2019

<b>PROTOCOLO</b> N° 31/2019
29 AGO. 2019
CÂMARA MUNICIPAL NOVA ALIANÇA - SP.

REGULAMENTA A LEI FEDERAL N° 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, DISPONDO SOBRE A ATUAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA E A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS; INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE NOVA ALIANÇA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE NOVA ALIANÇA, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições legais;

FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Nova Aliança aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte lei:

### TÍTULO I CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta lei, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, bem como institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito do Poder Executivo do Município de Nova Aliança.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE

NOVA ALIANÇA



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

§ 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, inclusive aos particulares, em decorrência de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 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 seqüência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;
- VI - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

§ 4º Para os fins desta Lei, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

## CAPÍTULO II

### DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO

Art. 2º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador 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





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

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 - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - 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;

XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - 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 art.



PREFEITURA MUNICIPAL DE

NOVA ALIANÇA



# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na Lei nº 3.404, de 22 de junho de 2016;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e Lei nº 3.404, de 22 de junho de 2016;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - 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 III

### DA PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

#### Art. 4º Compete à Controladoria do Município:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas.

Art. 5º A Ouvidoria do Município, está sendo instituída por esta Lei, tem por finalidade promover a proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município.

Art. 6º A Ouvidoria do Município, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-á também por:

I - independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

II - transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III - confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV - imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V - acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

## Art. 7º São atribuições da Ouvidoria do Município:

I - planejar, coordenar e executar a proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município;

II - analisar e encaminhar as reclamações dos usuários ou de qualquer órgão, entidade ou autoridade pública;

III - fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;

IV - definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

V - definir metodologias e critérios para a mensuração da satisfação dos usuários de serviços públicos;

VI - manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VII - sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

VIII - mediar conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos, designando reuniões para a utilização dos meios alternativos de solução de conflitos entre as partes, caso necessário;

IX - 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;





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

X - fiscalizar a execução das leis que dispõem sobre a defesa do usuário e aplicar as respectivas sanções, nos termos da legislação vigente, sem prejuízo das atribuições dos órgãos competentes;

XI - sugerir ao Prefeito ou chefe de setores as ações necessárias para evitar a repetição das irregularidades constatadas;

XII - prestar aos usuários orientação sobre os seus direitos;

XIII - divulgar os direitos do usuário pelos diferentes meios de comunicação e publicações próprias;

XIV - desenvolver programas educativos, estudos e pesquisas na área de defesa do usuário;

XV - promover a capacitação e o treinamento relacionados às suas atividades;

XVI - incentivar a criação e o desenvolvimento de entidades municipais e civis de defesa do usuário.

**Art. 8º** Para os fins deste Capítulo, os usuários dos serviços públicos municipais encaminharão suas demandas somente por meio da Ouvidoria do Município, sem prejuízo de demandas de ofício do Prefeito da Controladoria.

**Art. 9º** A Ouvidoria do Município poderá sugerir ao a Controladoria do Município:

I - a realização de auditorias nas atividades dos órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos municipais;

II - a instauração de apurações preliminares, inspeções, sindicâncias e demais procedimentos, visando à correção e prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos municipais;

III - a avocação de procedimentos e processos que envolvam a prestação de serviços públicos municipais, para a adoção de providências;

IV - a requisição de informações ou documentos de entidades privadas encarregadas da prestação dos serviços públicos municipais.

**Art. 10.** A Ouvidoria do Município, visando à proteção e defesa do usuário de serviços públicos, deverá assegurar:

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;





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

II - serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para o seu exercício e os órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões;

IV - 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 Ouvidoria do Município promoverá:

I - a participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;

II - a 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;

## CAPÍTULO IV

### DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

**Art. 11.** Aos responsáveis por ações de ouvidoria, vinculados à Controladoria do Município, compete:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicas, observados os termos desta Lei e das normas pertinentes à matéria;

III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata o art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

IV - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

VI - coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.

**Art. 12.** Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão ter nível de escolaridade superior, preferencialmente com experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

Parágrafo único. Os responsáveis por ações de ouvidoria serão designados pelo Prefeito Municipal e poderão acumular com a Controladoria Interna do Município.

## CAPÍTULO V

### DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

**Art. 13.** Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.

§ 2º Os responsáveis por ações de ouvidoria que receberem manifestações de competência de outra instituição deverão encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

**Art. 14.** Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

**Art. 15.** No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias úteis, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, os responsáveis por ações de ouvidoria deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva à manifestação do usuário.

**Art. 16.** As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias úteis, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

**Art. 17.** Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e do art. 30 da Lei nº 3.404, de 22 de junho de 2016.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

**Art. 18.** Os responsáveis por ações de ouvidoria poderão receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

## CAPÍTULO VI

### DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 19.** Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, o Poder Executivo Municipal deverá avaliar os serviços públicos dos órgãos e entidades prestadores do Município, 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;





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada anualmente por pesquisa de satisfação ou 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.

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

## TÍTULO II

### CAPÍTULO I

#### DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

**Art. 20.** Fica instituída, no âmbito do Poder Executivo do Município, 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, de 2017.

**Art. 21.** 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;

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;





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

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;

X - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011, e com a Lei nº 3.404, de 22 de junho de 2016;

XII - 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;

XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

**Art. 22.** 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;





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

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, de 6 de julho de 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.

## CAPÍTULO II

### DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

#### Seção I

##### Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

**Art. 23.** A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

I - os serviços efetivamente oferecidos;





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

## Seção II

### Dos Canais de Atendimento

**Art. 24.** 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. 25.** 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. 26.** 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;





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

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;

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.

## Seção III

### Da Solicitação dos Serviços Públicos

**Art. 27.** Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

**Art. 28.** Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

**Art. 29.** O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone ou celular) e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

**Art. 30** Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

I - o número total de solicitações por serviço público;

II - o número de solicitações atendidas por serviço público;

III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;

IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;

V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.

## CAPÍTULO III

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 31.** As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

**Art. 32.** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Nova Aliança- SP, 29 de agosto de 2019.

VANDILABAPTISTA CASEMIRO

*Prefeito Municipal*





# PREFEITURA MUNICIPAL DE NOVA ALIANÇA

ESTADO DE SÃO PAULO

Praça Padre João Nolte, 22 - CEP 15210-000 - Nova Aliança - SP - C.N.P.J. 45.094.232/0001-94 - Fone: (17) 3811-9900

## MENSAGEM

Senhor Presidente,

Senhores Vereadores.

A presente proposição tem a finalidade de submeter á digna apreciação desta Casa Legislativa o incluso Projeto de Lei que regulamente a avaliação dos serviços públicos prestados, conforme regulamenta a Lei Federal nº 13.460/2017

Insta mencionar a está nobre casa de Leis que com a aprovação desta Lei, poderemos ter uma avaliação dos serviços prestados pelos funcionários e ter uma melhor comunicação com nossos munícipes, para assim, termos ciência das principais reclamações destes usuários de serviços publico.

Esperamos contar com a costumeira atenção por parte desta Edilidade, na apreciação e aprovação da presente propositura.

Atenciosamente,

  
VANDIEL BAPTISTA CASEMIRO

Prefeito Municipal

Ao Excelentíssimo Senhor  
VICENTE FERNANDES JUNIOR  
Presidente da Câmara Municipal  
NOVA ALIANÇA/SP.



PREFEITURA MUNICIPAL DE