



**PROJETO DE LEI Nº 023/2022**

**ANO 2022  
PODER EXECUTIVO**



ESTADO DA PARAÍBA  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CONDADO**  
"Casa Antônio Pereira de Sousa"

Câmara Municipal de Condado-PB

APROVADO EM - 2ª VOTAÇÃO

Em 19/08/2022 às \_\_\_\_\_ hs

PROJETO DE LEI Nº: 023/2022

Câmara Municipal de Condado-PB

APROVADO EM - 1ª VOTAÇÃO

Em 19/08/2022 às \_\_\_\_\_ hs

*Francisco Pereira dos Santos Júnior*  
Presidente

*Francisco Pereira dos Santos Júnior*

Presidente

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Câmara Municipal.

O Presidente da Câmara Municipal de Condado, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que o Poder Legislativo aprovou e a Câmara encaminha ao Poder Executivo o seguinte Projeto de Lei:

**Art. 1º.** Esta Lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta, estabelecendo procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Câmara Municipal e cria o Conselho Municipal de Usuário dos Serviços Públicos.

**Art. 2º.** Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

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 - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

**Art. 3º** Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

**CAPÍTULO II**  
**DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

**Art. 4º** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.



ESTADO DA PARAÍBA  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CONDADO**  
"Casa Antônio Pereira de Sousa"

---

§ 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.

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

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; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, 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; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 5º São deveres do usuário:**

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;



ESTADO DA PARAÍBA  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CONDADO**  
"Casa Antônio Pereira de Sousa"

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

**CAPÍTULO III**  
**DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 6º** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

**Art. 7º.** A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

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

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

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

**CAPÍTULO VI**  
**DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 8º.** Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar 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;



ESTADO DA PARAÍBA  
**CÂMARA MUNICIPAL DE CONDADO**  
"Casa Antônio Pereira de Sousa"

---

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

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

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

**Art. 9º.** Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

**CAPÍTULO VII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

**Art. 10.** 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. 11.** Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

**Art. 12.** As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art. 13.** Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação.

Câmara Municipal de Condado-PB  
APROVADO EM 1ª VOTAÇÃO  
Em 19/08/22 às \_\_\_\_\_ hs  
Francisco Pereira dos Santos Júnio  
Presidente



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDADO

Câmara Municipal de Condado-PB  
APROVADO EM 2ª VOTAÇÃO  
Em 19/08/22 às \_\_\_\_\_ hs  
Francisco Pereira dos Santos Júnio  
Presidente

## PROJETO DE LEI Nº: 023/2022

**Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Câmara Municipal.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE CONDADO/PB, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições constitucionais, vem, com o devido respeito, submeter à apreciação dos Vereadores desta Casa, a seguinte Proposta de Lei:

Art. 1º. Esta Lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta, estabelecendo procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Câmara Municipal e cria o Conselho Municipal de Usuário dos Serviços Públicos.

Art. 2º. Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

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 - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDADO

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Art. 3º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## **CAPÍTULO II**

### **DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO**

Art. 4º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão 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.

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

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; e



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDADO

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, 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; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 5º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDADO

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### **CAPÍTULO III**

### **DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS**

### **PÚBLICOS**

Art. 6º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 7º. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

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

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

§ 3º Caso não haja ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDADO

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

## **CAPÍTULO VI**

### **DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 8º. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar 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; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

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

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDADO

Art. 9º. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

## **CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS**

Art. 10. 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. 11. Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

Art. 12. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 13. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Condado/PB, aos 02 de junho de 2022.

*Monelo Bezerra Dantas de Sá*  
**Marcelo Bezerra Dantas de Sá**

**- Prefeito Constitucional -**



ESTADO DA PARAÍBA

PREFEITURA MUNICIPAL DE CONDADO

## JUSTIFICATIVA

Senhores (a)s Membros da Câmara Municipal:

Submetemos o Projeto de Lei em anexo, que DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS DA CÂMARA MUNICIPAL.

Nobres Vereadores, o presente Projeto de Lei visa, além de regulamentar o dispositivo legal, possibilita o acesso e a participação dos usuários no acompanhamento e na avaliação dos serviços públicos.

Diante do comprovante interesse público da matéria, solicitamos o exame e aprovação de Vossas Excelências ao presente Projeto de Lei.

Aproveitamos a oportunidade para reiterar às Vossas Excelências os protestos de elevado apreço e estima.

Gabinete do Prefeito, Condado/PB, 02 de junho de 2022.

*Marcelo Bezerra Dantas de Sá*  
**Marcelo Bezerra Dantas de Sá**  
**- Prefeito Constitucional -**