



**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO**

LEI N.º 5.239/2019, DE 03 DE OUTUBRO DE 2019.

DISPÕE SOBRE PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DE QUE TRATA O §3º DO ART. 37 DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL. INSTITUI O CÓDIGO MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

ANTÔNIO IVANES DE LACERDA, prefeito interino do município de Patos, Estado da Paraíba, usando das atribuições legais que são conferidas por Lei.

FAÇO SABER, que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DO OBJETO, ÂMBITO DE APLICAÇÃO NORMATIVA E DISPOSIÇÕES
PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei institui o Código Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, identificado pela sigla CODUSP, no âmbito do Município de Patos, contendo normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, de modo a se instituir boas práticas e padrões de qualidade no atendimento aos usuários de serviços públicos, bem como para regular a aplicação, no Município, da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

§ 1º Esta lei também tem por base o Decreto Federal n.º 9.094, de 17 de julho de 2017, alterado pelo Decreto n.º 9.723, de 11 de março de 2019, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, institui o Cadastro de Pessoas



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

Físicas - CPF como instrumento suficiente e substitutivo para a apresentação de dados do cidadão no exercício de obrigações e direitos e na obtenção de benefícios, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

§ 2º O disposto nesta Lei guarda consonância com os incisos I e II do parágrafo 3º do artigo 37, inciso II do parágrafo único do artigo 175, todos da Constituição Federal e no artigo 27 da Emenda Constitucional n.º 19, de 4 de junho de 1998.

§ 3º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta do Poder Executivo e do Poder Legislativo do Município de Patos-PB, especialmente quando no exercício de atividade administrativa.

§ 4º Aplica-se, no que couber, o disposto nesta Lei, aos serviços públicos prestados por particulares, notadamente a prestadores de serviços, delegatários, concessionários, permissionários, autorizatários de serviços públicos.

§ 5º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão;

II - na Lei Federal n.º 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo;

III - na Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação;

IV - na Lei Complementar Federal n.º 101, de 4 de maio de 2000 – Lei de Responsabilidade Fiscal, notadamente com a nova redação dada pela Lei Complementar Federal n.º 131, de 27 de maio de 2009 – Lei da Transparência;

V - na Lei Municipal que trata do Processo Administrativo; e

VI - em outras leis pertinentes.

§ 6º As leis e normas mencionadas nos incisos deste artigo aplicam-se, no que couber e subsidiariamente, ao presente Diploma Legal.

§ 7º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 2011, observado o disposto na Lei Complementar n.º 138, de 2009.



**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO**

**CAPÍTULO II
DAS CONCEITUAÇÕES BÁSICAS**

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

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

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens, obras ou serviços à população, exercida ou titularizada por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes do Município;

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, 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.

**CAPÍTULO III
DO QUADRO GERAL DE SERVIÇOS, DOS PRINCÍPIOS BÁSICOS E DA AÇÃO
GOVERNAMENTAL**

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada órgão ou unidade administrativa da administração direta e indireta do Poder Executivo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da qualidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, urbanidade e cortesia, humanização, celeridade, simplificação e racionalização, formalismo moderado, sem prejuízo



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

da observância dos primados regentes da gestão pública, dentre eles legalidade, impessoalidade e finalidade, moralidade, publicidade, eficiência, razoabilidade e proporcionalidade, segurança jurídica, supremacia do interesse público, motivação, celeridade, ampla defesa e contraditório e, entre outros, se orientarão no sentido de desenvolvimento do Município e de aprimoramento dos serviços prestados à população, mediante planejamento de suas atividades.

Art. 5º As atividades da Administração Municipal e, especialmente, a execução de planos e programas de governo, obedecerão aos princípios de planejamento e coordenação.

Art. 6º Na elaboração e execução de seus programas, o Município efetuará a hierarquização das prioridades, de acordo com a necessidade da obra ou serviço e o atendimento do interesse coletivo.

Art. 7º A atuação do Município em áreas assistidas pela ação do Estado ou da União será supletiva e, sempre que for o caso, buscará mobilizar os recursos humanos, materiais e financeiros disponíveis.

Art. 8º A ação do Governo Municipal será norteada especialmente pelas seguintes diretrizes básicas:

I - valorização dos cidadãos do Município de Patos, cujo atendimento deve constituir meta prioritária da Administração Municipal;

II - aprimoramento permanente da prestação dos serviços públicos de competência do Município;

III - entrosamento com o Estado e a União para a obtenção de melhores resultados na prestação de serviços de competência concorrente;

IV - empenho no aprimoramento da capacidade institucional da Administração Municipal, principalmente através de medidas visando:

a) a simplificação e o aperfeiçoamento de normas, estruturas organizacionais, métodos e processos de trabalho;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

b) a coordenação e a integração de esforços das atividades de administração centralizada;

c) o envolvimento funcional dos servidores públicos municipais; e

d) o aumento de racionalidade das decisões sobre a alocação de recursos e a realização de dispêndio da administração municipal.

V - desenvolvimento social, econômico e administrativo do Município, com vistas ao fortalecimento de seu papel no contexto da região em que está situado;

VI - disciplina criteriosa no uso e parcelamento do solo urbano, visando a sua ocupação equilibrada e permanente e a obtenção de melhor qualidade de vida para os habitantes do Município;

VII - integração da população à vida político-administrativa do Município, através da participação de grupos comunitários no processo de levantamento e debate dos problemas sociais, fortalecendo o primado do Governo Democrático e Participativo;

VIII - fomento à cooperação de associações representativas no planejamento municipal; e

IX - atendimento e observância estrita das normas da Lei de Responsabilidade Fiscal e de controladoria interna.

CAPÍTULO IV

DOS DIREITOS BÁSICOS DOS USUÁRIOS E ASSUNTOS CORRELATOS

Seção I

Diretrizes Básicas

Art. 9º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes básicas:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

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



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

deficiência, aos idosos e nesse caso respeitada a prioridade especial octogenária de que trata a Lei Federal n.º 13.466, de 12 de julho de 2017, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - isonomia e igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;

IX - 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;

X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - eliminação de formalidades, com atenuação de burocracias e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

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

XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

XVI - a dignidade, boa-fé, transparência, eficiência da administração municipal;

XVII - a racionalização de métodos e procedimentos de qualidade no atendimento, controle, celeridade, cordialidade, respeito e atenção no atendimento;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

- XVIII - a ausência de prejulgamento ou qualquer tipo de discriminação e preconceito;
- XIX - a confidencialidade e sigilo quando solicitado, na forma da lei;
- XX - a responsabilidade pelas ações e decisões;
- XXI - a busca pela constante melhoria do atendimento;
- XXII - o caráter prioritário da função de atendimento ao usuário;
- XXIII - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- XXIV - compartilhamento de informações, na forma da lei; e
- XXV - articulação com o Governo Federal e com o Estado da Paraíba para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Seção II

Direitos Básicos

Art. 10. São direitos básicos do usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III – acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa 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 n.º 12.527, de 2011;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 2011;
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na Rede Mundial de Computadores – Internet, especialmente sobre:
- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

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 ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

§ 1º Sem prejuízo do disposto neste artigo, o atendimento ao usuário dos serviços públicos na administração municipal tem os seguintes objetivos:

I - a satisfação dos usuários em suas demandas;

II - o aprimoramento da qualidade dos serviços públicos;

III - o comprometimento de todos os agentes públicos no atendimento ao usuário;

IV - a identificação e o direcionamento de recursos para as expectativas dos munícipes; e

V - acesso aos serviços públicos.

§ 2º Sem prejuízo do disposto neste artigo e em demais disposições legais, a administração pública municipal deverá adotar medidas que assegurem nas relações com os usuários de serviços públicos:

I - a preservação contra práticas não equitativas, mediante prévio e integral conhecimento das condições de atendimento, evidenciando, especialmente, os dispositivos que imputem responsabilidades e eventuais sanções; e

II - respostas tempestivas a todas as demandas de modo a sanar, com brevidade e eficiência, dúvidas relativas aos serviços prestados ou oferecidos.

§ 3º Sem prejuízo do disposto neste artigo e em demais disposições legais, as boas práticas de atendimento ao usuário de serviços públicos devem ser direcionadas às suas expectativas e abranger todas as etapas do processo de atendimento, constituindo-se, dentre outras, boas práticas:

I - estabelecer canais de comunicação abertos e objetivos com os usuários;

II - atender com respeito, cortesia, humanização e integridade;

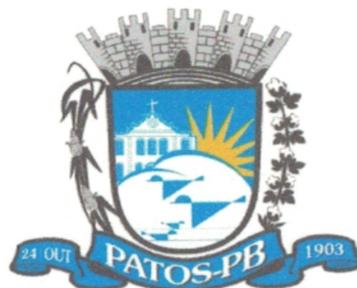


ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

- III - atuar com conhecimento, agilidade e precisão;
- IV - respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;
- V - reconhecer a diversidade de opiniões;
- VI - preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;
- VII - exercer atividades com competência, eficiência e assertividade;
- VIII - ouvir o usuário com paciência, compreensão, ausência de prejulgamento e de todo e qualquer preconceito;
- IX - resguardar o sigilo das informações atinentes ao serviço;
- X - facilitar o acesso ao serviço de atendimento de reclamações;
- XI - simplificar procedimentos;
- XII - agir com imparcialidade e senso de justiça;
- XIII - responder ao usuário no menor tempo possível, com clareza, objetividade e conclusivamente;
- XIV - buscar a constante melhoria das práticas de atendimento;
- XV - utilizar de modo eficaz e eficiente os recursos colocados à disposição;
- XVI - atuar de modo diligente e fiel no exercício dos deveres e responsabilidades;
- XVII - adotar postura pedagógica e propositiva apresentando ao usuário quais são seus direitos e deveres;
- XVIII - usar técnicas de mediação e negociação para administrar impasses e conflitos;
- XIX - promover a reparação de erros cometidos contra os interesses dos usuários; e
- XX - buscar a correção dos procedimentos errados ou indesejados, evitando sua repetição.

§ 4º A administração municipal deverá colocar à disposição dos usuários, em suas dependências e em meio eletrônico:

- I - informações que assegurem total conhecimento acerca das situações que possam implicar na recusa e na recepção de documentos; e



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

II - o número do telefone da Central de Atendimento Telefônico, ouvidorias ou outro canal de atendimento, acompanhado da observação de que os mesmos se destinam ao atendimento a denúncias, reclamações, elogios e sugestões, bem como outras formas de manifestação no exercício da liberdade de expressão prevista pela Constituição Federal.

§ 5º Para assegurar o direito à informação previsto no inciso VI deste artigo, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - minutas de contratos-padrão ou outros instrumentos redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado; e
- VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Da Racionalização de Exigências e da Troca de Informações

Art. 11. Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo que necessitar de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública municipal



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, observando-se, no que couber, o disposto no Decreto Federal n.º 8.789, de 29 de junho de 2016, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 12. Na hipótese dos documentos a que se refere o artigo 11 desta Lei conter informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o artigo 11 desta Lei diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, civis e penais aplicáveis.

Art. 13. Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública municipal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessados para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 14. No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal observarão práticas previstas nesta Lei, sem prejuízo da observância das seguintes:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos do disposto na Lei Federal n.º 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do caput deste artigo, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Executivo municipal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do Poder Executivo municipal competente.

§ 3º Quando a remessa referida no parágrafo 2º deste artigo não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Art. 15. Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de obrigações e direitos e de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal, de acordo com o Decreto Presidencial nº 9.094/17, o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF é suficiente e substitutivo para a apresentação dos seguintes dados:

I - Número de Identificação do Trabalhador - NIT, de que trata o inciso I do caput do art. 3º do Decreto nº 97.936, de 10 de julho de 1989;

II - número do cadastro perante o Programa de Integração Social - PIS ou o Programa de Formação do Patrimônio do Servidor Público - Pasep;

III - número e série da Carteira de Trabalho e Previdência Social - CTPS, de que trata o art. 16 da Consolidação das Leis do Trabalho, aprovado pelo Decreto-Lei nº 5.452, de 1º de maio de 1943;

IV - número da Permissão para Dirigir ou da Carteira Nacional de Habilitação, de que trata o inciso VII do caput do art. 19 da Lei nº 9.503, de 23 de setembro de 1997 - Código de Trânsito Brasileiro;

V - número de matrícula em instituições públicas de ensino superior;

VI - números dos Certificados de Alistamento Militar, de Reservista, de Dispensa de Incorporação e de Isenção de que trata a Lei nº 4.375, de 17 de agosto de 1964;



**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO**

VII - número de inscrição em conselho de fiscalização de profissão regulamentada;

VIII - número de inscrição no Cadastro Único para Programas Sociais do Governo Federal - CadÚnico, de que trata o Decreto nº 6.135, de 26 de junho de 2007;

IX - demais números de inscrição existentes em bases de dados públicas federais, estaduais e municipais.

Parágrafo único. Os cadastros, formulários, sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público conterão campo de preenchimento obrigatório para registro do número de inscrição no CPF.

Art. 16. As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 17. Não será exigida prova de fato já comprovada pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 18. Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Executivo Municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Art. 19. Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos pelo Município e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo municipal.

Art. 20. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

§ 1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Executivo municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até 5 (cinco) dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

Seção IV

Da Carta de Serviços ao Usuário – CSU

Art. 21. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário – CSU.

§ 1º A CSU tem por objetivo informar aos usuários:

I - os serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal;

II - as formas de acesso aos serviços a que se refere o inciso I;

III - os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º A CSU 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.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

§ 3º Além das informações referidas no parágrafo 2º deste artigo, a CSU deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I - os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - o tempo de espera para o atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- VII - os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;
- XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e
- XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º A CSU será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na Internet.

§ 5º Regulamento específico do Poder Executivo disporá sobre a operacionalização da CSU.

Seção V

Da Solicitação de Simplificação – Simplifique!

Art. 22. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo Municipal, por meio de formulário próprio denominado Simplifique! nas seguintes hipóteses:



**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO**

I - quando a prestação de serviço público não observar o disposto:

- a) nesta Lei;
- b) na Lei nº 13.460, de 2017;
- c) na Lei nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;
- d) na legislação correlata; e

II - sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do respectivo serviço público.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela respectiva Ouvidoria.

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o parágrafo 1º deste artigo.

Art. 23. Do formulário Simplifique deverá constar:

- I - a identificação do solicitante;
- II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- IV - a descrição dos atos ou fatos; e
- V - facultativamente, a proposta de melhoria.

Parágrafo único. Ato expedido pelo Poder Executivo Municipal disciplinará o procedimento aplicável à Solicitação de Simplificação.

**CAPÍTULO V
DOS PRINCÍPIOS BÁSICOS PARA OBSERVÂNCIA DOS USUÁRIOS**

Art. 24. São princípios básicos para observância dos usuários:

- I - identificar-se, quando solicitado;
- II - dispensar tratamento adequado e respeito aos agentes públicos;
- III - não desacatar o servidor público;
- IV - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;



**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO**

- V - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- VI - colaborar para a adequada prestação do serviço;
- VII - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei;
- VIII - usar trajes adequados ao ambiente do serviço público;
- IX - cumprir com suas obrigações como cidadão e contribuinte; e
- X - outras condutas e atitudes adequadas.

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

Art. 25. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 26. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou unidade responsável e conterà a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterà 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 parágrafo 4º deste artigo, 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 PATOS
GABINETE DO PREFEITO

§ 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 deste artigo, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 2011.

Art. 27. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 28. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

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 VII
DAS OUVIDORIAS

Art. 29. O Município diligenciará no sentido de instituir, organizar e dispor sobre o funcionamento e composição de Ouvidorias do Poder Executivo, bem como os cargos de provimento comissionado da estrutura administrativa respectiva responsável por essas unidades.

Art. 30. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico e na lei de sua instituição:



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 31. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

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

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I deste artigo, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 32. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do artigo 31 desta Lei deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:



**ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO**

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na Internet – Portal da Prefeitura Municipal.

Art. 33. 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 deste artigo, 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.

**CAPÍTULO VIII
DO CONSELHO MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS
PÚBLICOS**

Art. 33. Fica instituído o Conselho Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, identificado pela sigla COMDEF, órgão colegiado de caráter consultivo, paritário, normativo e deliberativo, com as seguintes atribuições:

- 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 - planejar, coordenar e executar a política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Município;
- VII - analisar e encaminhar as reclamações dos usuários, quando dotadas de relevância e expressividade, recebidas da Ouvidoria ou de qualquer órgão e autoridade pública;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

VIII - mediar os conflitos entre os usuários de serviços públicos e os prestadores de serviços, designando audiência de mediação entre as partes, caso haja necessidade;

IX - analisar e monitorar a execução de serviços públicos, apontando os prestadores de serviços mais demandados e os que menos responderam às demandas, divulgando os resultados por meio de relatório publicizado;

X - 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;

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

XII – sugerir ao órgão de controladoria interna ações necessárias para evitar a repetição de irregularidades constatadas;

XIII - prestar aos usuários orientação sobre seus direitos;

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

XV - outras atribuições correlatas.

Art. 35. O Conselho terá composição paritária de 10 (dez) membros titulares com seus respectivos suplentes, a serem devidamente nomeados e empossados por ato do Prefeito, observada a seguinte representação:

I - Governo Municipal:

a) 1 (um) representante da Consultoria Jurídica, Legislativa, de Governo ou Assuntos Administrativos e Institucionais;

b) 1 (um) representante do órgão de controladoria interna;

c) 1 (um) representante da Secretaria Municipal da Administração;

d) 1 (um) representante dos servidores públicos municipais; e

e) 1 (um) representante do Poder Legislativo, preferencialmente Vereador.

II - Usuários de Serviços Públicos: 5 (cinco) representantes dos usuários de serviços públicos escolhidos por meio de processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

§ 1º Caso haja abstenção na indicação de representantes, extinção de órgãos ou entidades ou diante da incidência de qualquer outro motivo que enseje vacância na composição do colegiado, o Conselho deverá suprir a respectiva vaga por meio de resolução aprovada pela maioria absoluta dos seus membros, observada tanto quanto possível a equivalência ou compatibilidade entre o segmento substituto e o substituído, bem como o critério de paridade.

§ 2º Após a primeira composição, os membros do Conselho serão indicados até 20 (vinte) dias antes do término do mandato dos conselheiros anteriores.

§ 3º O mandato dos membros do Conselho será de 2 (dois) anos, permitida uma única recondução para o mandato subsequente por apenas uma vez.

§ 4º A atuação dos membros do Conselho:

I - não será remunerada;

II - é considerada atividade de relevante interesse público e social; e

III - assegura isenção da obrigatoriedade de testemunhar sobre informações recebidas ou prestadas em razão do exercício de suas atividades de conselheiro e sobre as pessoas que lhes confiarem ou deles receberem informações.

§ 5º Os membros do Conselho poderão ser substituídos, a qualquer tempo, mediante solicitação da entidade ou autoridade responsável por sua indicação, apresentada ao Prefeito Municipal.

§ 6º As decisões do Conselho serão consubstanciadas em resoluções.

§ 7º As resoluções do Conselho, bem como os temas tratados em plenário, reuniões de diretoria e comissões deverão ser registrados em ata.

§ 8º O suplente substituirá o titular do Conselho nos casos de afastamentos temporários ou eventuais deste, e assumirá sua vaga nas hipóteses de afastamento definitivo.

§ 9º O Conselho terá um Presidente, um Vice-Presidente, um 1º (primeiro) Secretário e um 2º (segundo) Secretário que serão eleitos pelos conselheiros, cujos mandatos coincidirão com o mandato do colegiado, sem prejuízo de outros cargos que julgarem convenientes, sendo que enquanto não eleito o Presidente exercerá a função o conselheiro com mais idade.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

§ 10. O mandato do conselheiro que deixar de comparecer, sem justificativa, a 3 (três) reuniões consecutivas ou 5 (cinco) intercaladas no período de 12 (doze) meses, ficará extinto.

§ 11. O prazo para justificar, por escrito, a ausência a que alude o parágrafo 10 deste artigo é de 5 (cinco) dias úteis, a contar da data da reunião em que se verificou o fato.

§ 12. O órgão de deliberação máxima do Conselho é o Plenário, observadas as seguintes regras:

I - as sessões plenárias serão públicas, salvo deliberação em contrário da maioria absoluta dos conselheiros, e ocorrerão ordinariamente a cada 30 (trinta) dias e extraordinariamente quando convocadas por seu Presidente ou por requerimento da maioria de seus membros;

II - as sessões plenárias serão realizadas com a presença da maioria absoluta dos membros do conselho que deliberará através da maioria dos votos dos presentes;

III - cada conselheiro terá direito a um único voto na sessão plenária à exceção do Presidente que somente votará em caso de empate; e

IV - poderão tomar parte nas reuniões, com direito a voz e não a voto, pessoas cuja audiência seja considerada útil para fornecer esclarecimentos ou informações, devidamente convidadas pelo Presidente do Conselho ou por qualquer de seus membros.

§ 13. Ao Conselho é facultado formar comissões provisórias ou permanentes, grupos de trabalhos, comitês, câmaras temáticas e afins, especialmente para apresentar e/ou propor medidas que contribuam para concretização de suas atribuições, observadas as regras estabelecidas neste artigo.

§ 14. O Conselho elaborará seu Regimento Interno e sua aprovação será formalizada em resolução, no prazo de 90 (noventa) dias, contado do seu pleno e efetivo funcionamento, sendo que, posteriormente, tal ato deverá ser homologado, por meio de decreto, expedido pelo Prefeito.

§ 15. O Conselho poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

CAPÍTULO IX
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

Art. 36. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos, sem prejuízo da avaliação do desempenho do servidor na forma do respectivo plano de carreiras:

- 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 deste artigo, 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 CSU.

Art. 37. Regulamento específico do Poder Executivo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

CAPÍTULO X
DO CONTRATO DE GESTÃO DE RESULTADOS – CGR

Art. 38. Fica instituído o Contrato de Gestão de Resultados, identificado pela sigla CGR, a ser baixado por Decreto do Prefeito em até 1 (um) ano após a entrada em vigor desta Lei, inclusive na forma de manual, cujo contrato é qualificado como instrumento gerencial objetivando o alinhamento das instituições com a estratégia de governança pública a partir da pactuação de resultados, mediante a negociação de metas entre os dirigentes dos órgãos e entidades com os servidores do Poder Executivo.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

Parágrafo único. São objetivos básicos do CGR:

I - melhorar a qualidade e eficiência dos serviços públicos prestados aos usuários;

II - melhorar e otimizar a qualidade do gasto público;

III - alinhar o planejamento e as ações do acordado com o planejamento estratégico de governança pública, com as políticas públicas instituídas e os demais programas governamentais, viabilizando sua implementação;

IV - dar transparência às ações das instituições públicas envolvidas e facilitar o controle social sobre a atividade administrativa e a prestação de serviços públicos; e

V - auxiliar na implementação de uma cultura voltada para resultados, estimulando, valorizando, incentivando e destacando servidores públicos, dirigentes e órgãos que cumpram suas metas e atinjam os resultados pactuados, inclusive mediante concessão de prerrogativas para ampliação de autonomias gerenciais, orçamentárias e financeiras, bem como pagamento de vantagem pecuniária lastreada em produtividade e meritocracia.

CAPÍTULO XII

DAS SANÇÕES BÁSICAS PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 39. O servidor público que descumprir o disposto nesta Lei estará sujeito às penalidades previstas na legislação aplicável à espécie.

Art. 40. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos nesta Lei desrespeitados ou violados poderão representar ao órgão de controladoria do Município, sem prejuízo de representações em outros órgãos competentes.

CAPÍTULO XIII

DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS

Art. 41. Fica o Poder Executivo autorizado a celebrar convênios, parcerias ou outros instrumentos com órgãos públicos federais e estaduais, visando o cumprimento desta Lei.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PATOS
GABINETE DO PREFEITO

Art. 42. Este Código será regulamentado por Decreto expedido pelo Prefeito, podendo abranger, em único ato, as regulamentações específicas referenciadas nesta Lei.

Art. 43. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, sem prejuízo de seu gradual cumprimento respeitadas as disponibilidades orçamentárias, financeiras, de pessoal e operacionais da administração.

Gabinete do Prefeito do município de Patos, Estado da Paraíba, em 03 de outubro de 2019.


Antônio Iyãnes de Lacerda
PREFEITO INTERINO

Publicado no D. O. P. E.

Em: 04 / 10 / 19



Funcionário

Poder Executivo.
22/19.