



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

## **EDITAL DE REABERTURA CHAMAMENTO PÚBLICO Nº 01/2024 -**

### **OUVIDORIA**

### **PROCESSO DE CHAMAMENTO PARA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.**

O MUNICÍPIO DE LORENA, por meio da OUVIDORIA-GERAL, torna público, para conhecimento dos interessados, que realizará CHAMAMENTO PÚBLICO visando a escolha de representantes dos usuários de serviços públicos para composição do CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS, nos termos do preceituado pela Lei nº 3.928, de 25 de agosto de 2021, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 7.668, de 25 de agosto de 2021, com regras estabelecidas neste edital:

#### **1. DAS ATRIBUIÇÕES DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

1.1. O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS, órgão consultivo, tem como principais 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; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

#### **2. DA COMPOSIÇÃO DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

2.1. O CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS é composto por até 08 (oito) Conselheiros, sendo cada vaga, preferencialmente, vinculada a um dos seguintes eixos de serviços públicos:

- a) agricultura e desenvolvimento rural;
  - b) assistência e desenvolvimento social;
  - c) educação;
  - d) cultura, turismo, esporte juventude e lazer;
-



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

- e) administração e finanças;
- f) manutenção, serviços municipais, obras e planejamento urbano;
- g) meio ambiente;
- h) segurança, trânsito e transportes.

2.2. Não constituirá óbice para o pleno funcionamento do CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS eventual ausência de candidatos habilitados/eleitos para preencher a totalidades das vagas de Conselheiro.

### 3. DO OBJETO

3.1. O presente edital destina-se a escolha de representantes dos usuários de serviços públicos, titulares e suplentes, dos eixos elencados no subitem 2.1, para compor o CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

### 4. DAS CONDIÇÕES DE HABILITAÇÃO

4.1. Poderão participar do presente chamamento TODOS os interessados, desde que:

- 4.1.1. possuam idade maior ou igual a 18 anos;
- 4.1.2. estejam quites com suas obrigações eleitorais junto à Justiça Eleitoral;
- 4.1.3. residam no Município de Lorena;
- 4.1.4. não sejam agentes/servidores/empregados públicos ou proprietários/funcionários de concessionária de serviços públicos; e
- 4.1.5. atendam a exigência do subitem 4.2 do presente edital.

4.2. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em seu desempenho, os participantes deverão obedecer um ou mais dos seguintes requisitos:

I - formação educacional em curso técnico, superior ou curso complementar compatível com o eixo de serviços públicos que visa representar ou genérica em direito ou gestão/administração pública, incluído tanto o estudante cuja formação está em andamento quanto a pessoa formada;

II - experiência profissional pertinente ao eixo de serviços públicos que visa representar ou genérica em direito ou gestão/administração pública; e/ou



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

III - atuação voluntária pertinente ao eixo de serviços públicos que visa representar.

## 5. DA INSCRIÇÃO

5.1. As inscrições terão início após a data de publicação deste edital junto ao Diário Oficial do Estado de São Paulo, encerrando-se após trinta dias, em 31/10/2024 às 17h00.

5.2. Para inscrição os interessados deverão enviar ao e-mail [ouvidoria@lorena.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@lorena.sp.gov.br).

I - ficha de inscrição devidamente preenchida (Anexo I);

II – cópia de documento oficial com foto;

III – certidão de quitação eleitoral vigente e emitida pela Justiça Eleitoral;

IV – cópia de comprovante atualizado de residência no Município de Lorena

V- declaração de que não são agentes/servidores/empregados públicos ou proprietários/funcionários de concessionária de serviços públicos devidamente preenchida (Anexo II);

VI– documentos comprobatórios do preenchimento dos requisitos do subitem 4.2 do presente edital.

5.3. Os candidatos poderão se inscrever para apenas um eixo de representação

## 6. DA COMISSÃO DE SELEÇÃO

6.1. A Comissão de Seleção instituída pelo Decreto nº 7.708 de 23/11/2021, que validará a conformidade dos documentos apresentados com os critérios estabelecidos neste Edital será composta por:

a) Tatiana Velozo Danziger

Ouidora do Município – Presidente da Comissão de Seleção

b) Bronson Heleno Corrêa da Silva

Diretor de Departamento de TI – Membro da Comissão de Seleção

c) Vladimir Hallak Gabriel

Assessor do Prefeito - Membro da Comissão de Seleção

d) Maria Priscila dos Santos Guimarães

Assessora de Segurança Institucional - Membro da Comissão de Seleção



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

6.1.1. A Ouvidora do Gabinete do Prefeito presidirá a Comissão de Seleção.

6.2. A habilitação consistirá na verificação das informações e documentos solicitados no subitem 5.2, checando se estes comprovam o atendimento de todos os requisitos elencados nos subitens 4.1 e 4.2.

6.3. A ausência de qualquer dos documentos relacionados no subitem 5.2 ou o preenchimento incompleto/inverídico das informações inabilitará o candidato.

6.4. Caso não existam candidatos habilitados para nenhum dos eixos será reaberto o prazo para inscrições previsto no subitem 5.1.

6.5. A relação preliminar de candidatos habilitados e inabilitados será publicada no Diário Oficial do Estado de São Paulo, separada por eixos, em até 15 (quinze) dias úteis após o fim do período de inscrição.

## 7. DOS RECURSOS DA HABILITAÇÃO

7.1. Eventuais recursos administrativos devem ser interpostos por meio do e-mail [ouvidoria@lorena.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@lorena.sp.gov.br), mediante petição fundamentada, constando a identificação do requerente e as razões de seu inconformismo, dirigida a Comissão de Seleção, no prazo de até 10 (dez) dias úteis após a publicação da relação dos candidatos habilitados e inabilitados.

7.2. Findo o prazo, a Comissão de Seleção julgará os recursos e no prazo de até 20 (vinte) dias úteis publicará a relação definitiva dos candidatos habilitados e inabilitados no Diário Oficial do Estado de São Paulo, separadas por eixos.

## 8. DA ELEIÇÃO

8.1. Após a publicação da relação definitiva de candidatos mencionada no subitem 7.2, em até 20 (vinte) dias úteis, será publicada convocação no Diário Oficial do Estado de São Paulo indicando data/horário/local para a realização de audiência pública para eleição dos Conselheiros que comporão o CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS dentre os candidatos habilitados.

8.1.1. A convocação também deve especificar tanto o horário de início e término da votação quanto o da apuração, além do horário da divulgação do resultado da eleição.

8.2. A eleição será realizada sob a responsabilidade da Comissão de Seleção, observando os seguintes termos:

I - A votação será realizada, manualmente, mediante cédulas de papel, divididas por eixo, com os nomes

---



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA**

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

dos candidatos habilitados organizados por ordem alfabética;

II - Antes do início da votação, a Comissão de Seleção fará a leitura dos nomes dos candidatos habilitados para cada eixo;

III – Terão direito a voto todos os presentes na audiência pública, desde que maiores de 18 anos, residam no Município de Lorena, estejam usando corretamente máscara de proteção e observem o horário fixado para a votação;

IV - Para a retirada da cédula de votação, o eleitor deverá assinar a lista de presença e apresentar a Comissão de Seleção documento oficial de identidade com foto e comprovante de endereço atualizado;

V - O eleitor poderá votar apenas em 1 (um) candidato por eixo, por meio de marcação de um X no campo reservado para voto;

VI - A cédula de votação contendo rasura ou voto em mais de 1 (um) candidato por eixo, será anulada no processo de apuração, preservando os votos corretos destinados aos outros eixos;

VII - Após a escolha dos candidatos, o eleitor deverá depositar a cédula de votação dobrada, dentro da urna de votação;

VIII - Em caso de erro no preenchimento da cédula, antes de ser colocada na urna de votação, será fornecida uma nova ao eleitor e inutilizada a que foi substituída;

IX – Todos os votos terão o mesmo valor, sendo vedadas quaisquer discriminações;

X - A apuração dos votos e divulgação do resultado, com os totais por eixo e candidato, será realizada logo após o encerramento do período de votação.

XI - Serão considerados eleitos os candidatos com maior número de votos, respeitando o eixo para qual foi realizada a inscrição;

XII – Cada candidato poderá ser eleito para uma única vaga no CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS;

XIII – Em caso de ausência de candidatos habilitados para algum eixo e havendo interesse, após a votação, dos candidatos habilitados e não eleitos remanescentes dos demais eixos será admitida utilização da quantificação geral dos votos para o fim de empossar os mencionados candidatos para os eixos sem candidatos específicos habilitados, elegendo o candidato com a maior quantidade de votos, observando, para tanto, o resultado geral das eleições;

XIV - Havendo empate nas hipóteses dos subitens 8.2.XI, 8.2.XIII, XVI e XVII, será considerado eleito o

---



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

candidato que atender a maior quantidade de requisitos elencados pelo subitem 4.2, permanecendo o empate será considerado eleito o candidato que tiver a maior idade;

XV - No eixo no qual apenas 1 (um) candidato for considerado habilitado, não haverá necessidade de votação, sendo este considerado eleito;

XVI – Os candidatos habilitados, porém não eleitos, serão considerados suplentes de Conselheiro, sendo convocados conforme a necessidade do CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS, observando-se, para tanto, o resultado das eleições para cada eixo;

XVII – Se o candidato encontrar-se simultaneamente na situação prevista nos incisos XIII e XVI poderá escolher entre assumir como Conselheiro de um eixo que não tenha tido candidatos habilitados ou assumir como suplente do eixo que tenha se candidatado, respeitando o critério de maior quantidade de votos, observando, para tanto, o resultado geral das eleições;

XVIII - Será lavrada ata registrando todo o ocorrido durante a eleição; e

XIX - O resultado oficial da eleição será publicado no Diário Oficial do Estado de São Paulo em até 20 (vinte) dias úteis após a finalização do processo eleitoral.

## **9. DOS RECURSOS DA ELEIÇÃO**

9.1. Eventuais recursos administrativos em face da eleição deverão ser interpostos imediatamente após o ato que se visa recorrer, sob pena de preclusão, sendo decididos imediatamente pela Comissão de Seleção, consignando tanto as razões do inconformismo quanto a decisão na ata do processo eleitoral.

## **10. DA POSSE**

10.1. A nomeação dos Conselheiros e seus suplentes será formalizada por meio de decreto para mandato de 02 (dois) anos, admitida recondução.

## **11. DISPOSIÇÕES FINAIS**

11.1. A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado serviço público relevante.

11.2. A inscrição do candidato implicará o conhecimento das presentes instruções e a tácita aceitação das condições deste Edital e das normas legais pertinentes, acerca das quais não poderá alegar



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

desconhecimento.

11.4. Dúvidas quanto a interpretação do presente edital, bem como questões eventualmente não previstas, serão solucionadas pela Comissão de Seleção.

Lorena, 01 de outubro de 2024.

Tatiana Velozo Danziger

OUVIDORA DO GABINETE DO PREFEITO



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

## Anexo I

### Ficha de Inscrição

Nome completo:..... Data de Nascimento: ...../..... / .....

Número do R.G.:..... Número do C.P.F.:..... Número do Título  
Eleitoral:.....

Endereço:.....

Número..... Bairro:.....

Cidade:..... Estado:..... CEP:.....

Telefone: (.....)..... E-mail:.....

Escolaridade:.....

Eixo que deseja representar:

agricultura e desenvolvimento rural

assistência e desenvolvimento social;

educação

cultura, turismo, esporte juventude e lazer

administração e finanças

manutenção, serviços municipais, obras e planejamento urbano

meio ambiente

segurança, trânsito e transportes

Lorena, XX de XXXXX de XXXX.

(Assinatura do candidato)





# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

## Anexo II

### Declaração

Eu, (nome), (nacionalidade), (estado civil), (profissão), inscrito no CPF sob o nº (informar), e no R.G. nº (informar), residente e domiciliado(a) à (endereço), na cidade de (município), declaro que não sou agente/servidor/empregado público ou proprietário/funcionário de concessionária de serviços públicos.

Lorena, XX de XXXXX de XXXX.

(Assinatura do candidato)



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

## Anexo III

Lei nº 3.928, de 25 de agosto de 2021

**Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, institui a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal e dá outras providências.**

**SYLVIO BALLERINI**, Prefeito Municipal de Lorena, Estado de São Paulo, no uso das suas atribuições legais, faço saber que a Câmara Municipal de Lorena aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal.

§ 1º 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; e

II - na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 2º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

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 municipal - órgão ou entidade integrante da administração pública direta ou indireta do município;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

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.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, a administração pública 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 regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

Art. 5º 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:

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 deficiência, aos idosos, 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 - 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



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

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 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; e

XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial.

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à concessionária, conforme regulamentação.

Art. 6º 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 art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c) acesso ao agente público ou 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.

VII – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

Parágrafo único. É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

Art. 7º 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
- 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;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

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 Decreto disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 8º 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

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. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal 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 A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

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

§ 5º 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



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§7º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 11. 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 IV**

### **DA OUVIDORIA-GERAL**

Art. 12. Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal, integrada ao sistema de controle interno, vinculada ao Prefeito, a qual terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

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





# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral abrangerá todos os serviços públicos, excetuados os relacionados a saúde, cuja atribuição é vinculada a Ouvidoria Municipal de Saúde.

Art. 13. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal deverá:

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, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 14. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 13 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:

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

II - disponibilizado integralmente na *internet*.

Art. 15. A Ouvidoria-Geral encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria-Geral 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 16. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal será composta pelo servidor efetivo da Administração Pública Municipal, ocupante da função gratificada de ouvidor do Gabinete do Prefeito, observando-se os termos previstos na Lei Complementar Municipal n.º 306, de 19 de dezembro de 2019.

Art. 17. Decreto regulamentará a organização e o funcionamento da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal.





# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

## CAPÍTULO V

### DO CONSELHO DE USUÁRIO

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselho de usuários.

Art. 19. Fica criado o Conselho de Usuários, órgão consultivo, dotado das 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; e

V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 20. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 21. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

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

Art. 23. Decreto regulamentará a organização e o funcionamento do Conselho de Usuários.

## CAPÍTULO VI

### DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 24. 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



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, 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. 25. Decreto regulamentará a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

## CAPÍTULO VII

### DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 26. **As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotação própria, suplementadas, se necessário.**

Art. 27. As disposições da presente lei e dos decretos que a regulamentar se aplicam, no que couber, à Ouvidoria Municipal de Saúde, regida pela Lei Complementar Municipal n.º 209, de 04 de setembro de 2015.

Art. 28. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando disposições em contrário.

Registre-se e publique-se.

Lorena, 25 de agosto de 2021.

**SYLVIO BALLERINI**

**Prefeito Municipal**



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

## Anexo IV

**Decreto Municipal nº 7.668, de 25 de agosto de 2021**

**Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e dá outras providências.**

**SYLVIO BALLERINI**, Prefeito Municipal de Lorena, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei,

### **DECRETA:**

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

Art. 1º. Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a Lei Ordinária n.º 3.928, de 25 de agosto de 2021.

Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública;

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública;

VI - certificação de identidade - procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por outro meio igualmente válido, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

VII - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

quanto à sua impossibilidade; e

VIII - pseudonimização - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

## **CAPÍTULO II DA OUVIDORIA**

### **Seção I Das Competências**

Art. 3º. Sem prejuízo das atribuições previstas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a Lei Ordinária n.º 3.928, de 25 de agosto de 2021, compete à Ouvidoria-Geral:

I - executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017;

II - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

III - informar ao Prefeito a respeito do acompanhamento e da avaliação dos programas e dos projetos de atividades de ouvidoria;

IV - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados, em especial sobre o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 7º da Lei nº 13.460, de 2017; e

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir falhas.

Parágrafo único. Os canais de atendimento ao usuário de serviços públicos dos órgãos e das entidades da administração pública serão submetidos à supervisão da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal quanto ao cumprimento do disposto nos art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017.

### **Seção II Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações**

Art. 4º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 5º. Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 6º. São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal.

Art. 7º. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 8º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, sendo facultado ao Município integrar o Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, disponibilizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - Fala.BR.

Art. 9º. A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 10. A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificarão o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º. Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de vinte dias, contado da data do seu recebimento.

§ 3º. Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 4º. A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 5º. A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º. A Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações às áreas dos órgãos e das entidades da administração pública responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de vinte dias, contado da data de recebimento do pedido na área competente, prorrogável uma vez por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 11. O elogio recebido pela Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

Art. 12. A reclamação recebida pela Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 13. A sugestão recebida pela Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 14. A denúncia recebida pela Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida, exceto o previsto no § 5º do art. 10.

Art. 15. A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º. As informações a que se refere o caput, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações nos termos do disposto neste Decreto e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º. As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 16. A Ouvidoria-Geral assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no caput sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

## CAPÍTULO III

### DO CONSELHO DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 17. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos será composto por usuários dos serviços públicos, selecionados dentre aqueles que se candidatarem mediante chamamento público.

§ 1º. Os integrantes do Conselho de Usuários de Serviços Públicos serão intitulados conselheiros, sendo responsáveis por executar as atribuições do órgão.

§ 2º. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos será composto por até 11 conselheiros, sendo cada vaga, preferencialmente, vinculada a um dos seguintes eixos de serviços públicos:

**I - Agricultura e Desenvolvimento Rural;**

**II - Assistência e Desenvolvimento Social;**

**III - Comunicação Social;**

**IV - Desenvolvimento Econômico, Ciência, Tecnologia e Inovação;**

**V – Educação;**

**VI - Cultura, Turismo, Esporte, Juventude e Lazer;**

**VII - Administração e Finanças;**

**VIII - Manutenção, Serviços Municipais, Obras e Planejamento Urbano;**

**IX - Meio Ambiente;**

**X – Saúde; e**

**XI - Segurança, Trânsito e Transportes.**

§ 3º. As deliberações do Conselho de Usuários de Serviços Públicos dependerão da aprovação da maioria absoluta de seus membros.

§ 4º. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

§ 5º. Os conselheiros deverão residir no Município de Lorena, e não poderão ser agentes/servidores/empregados públicos ou proprietários/funcionários de concessionária.

§ 6º O chamamento público a que se refere o caput será realizado pela Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal por meio de processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser divulgado por meio do Diário Oficial do Estado de São Paulo, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação.

§ 7º O edital do chamamento público deverá conter no mínimo:





# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

I – Atribuições do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

II – Composição do Conselho de Usuários de Serviços Públicos

III – Duração do mandato do Conselheiro

IV – Número de vagas para titulares do conselho e, respectivos, eixos de serviços públicos a que estão vinculadas;

V – Procedimento a ser adotada caso não se inscrevam interessados, em parte ou em todas, as vagas do conselho;

VI – Fixação de vagas para suplentes para cada um dos eixos de serviços públicos que compõem o conselho;

VII – Indicação de que a atribuição de conselheiro será considerada serviço relevante e sem remuneração.

VIII – Condições de participação

IX – Procedimento para Inscrição

X – Prazos a serem observados

XI – Critérios de seleção e desempate

XII - Indicação da Comissão de Seleção

XIII – Previsão da possibilidade de Recurso

§ 8º Concluída a seleção, os selecionados para as vagas titulares do Conselho serão nomeados pelo Prefeito para mandato de 2 (dois) anos, permitida recondução.

Art. 18. Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado de São Paulo, da Defensoria Pública do Estado de São Paulo e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 19. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

Art. 20. Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços, no mínimo, a cada doze meses.

Art. 21. No exercício de suas atribuições os conselheiros adotarão, preferencialmente, a Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, disponibilizada pela Controladoria-Geral da União ou outro Sistema disponibilizado pelo Município.

Parágrafo único. O sistema de que trata o caput permitirá:

I - a realização de pesquisas de satisfação e de pesquisas de cliente oculto focadas nos usuários, a serem executadas pelos conselheiros;

---





# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

II - a coleta organizada de dados acerca de sugestões de melhoria na prestação dos serviços avaliados;

III - a coleta organizada de dados acerca da avaliação do atendimento prestado pela ouvidoria; e

IV - o registro e a manutenção dos cadastros dos conselheiros.

Art. 22. O Conselho de Usuários de Serviços Públicos encaminhará aos órgãos e entidades públicos, ao menos uma vez por ano, o resultado da avaliação continuada da efetividade dos serviços públicos realizada por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

## CAPÍTULO IV

### DA SIMPLIFICAÇÃO DO ATENDIMENTO PRESTADO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:

I - presunção de boa-fé;

II - compartilhamento de informações, nos termos da lei;

III - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - racionalização de métodos e procedimentos de controle;

V - eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

VI - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

VII - utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

VIII - articulação com a União, os Estados, outros Municípios e os outros Poderes para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único. Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

Art. 24. Exceto se houver disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal que necessitarem de documentos comprobatórios de regularidade da situação de usuários



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública municipal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 25. Na hipótese de os documentos a que se refere o art. 24 conterem informações de caráter sigiloso sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial deverá ser realizado com observância dos requisitos de segurança da informação e das restrições legais.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 24 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. 26 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. 27 No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal observarão as seguintes práticas:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 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.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do **caput** , 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 § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

§ 4º 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.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

Art. 28 Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 29 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. 30 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 no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Executivo municipal.

Art. 31. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 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 cinco dias, dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, civis e penais cabíveis.

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

Art. 32. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário 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; e

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

§ 2º Da Carta de Serviços ao Usuário, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

I - ao serviço oferecido;

II - aos requisitos e aos documentos necessários para acessar o serviço;

III - às etapas para processamento do serviço;

IV - ao prazo para a prestação do serviço;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

V - à forma de prestação do serviço;

VI - à forma de comunicação com o solicitante do serviço; e

VII - aos locais e às formas de acessar o serviço.

§ 3º Além das informações referidas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário 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 as 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 Na hipótese de o serviço se tratar de ato público de liberação, nos termos definidos no [§ 6º do art. 1º da Lei nº 13.874, de 20 de setembro de 2019](#), a Carta de Serviços ao Usuário incluirá também:

I - a listagem:

a) de todos os documentos, taxas, tarifas, comprovantes, pareceres e demais exigências necessárias à instrução do ato público de liberação;

b) dos atos normativos que tratem do ato público de liberação, inclusive aqueles não cogentes; e

c) dos códigos do Cadastro Nacional de Atividades Econômicas - CNAE referentes a atividades aptas a requererem a emissão de ato público de liberação, exceto se a informação for desnecessária;

II - a descrição resumida do fluxo de tramitação do processo administrativo aplicável ao ato, incluídas as fases, os prazos, as autoridades competentes para a decisão e o sistema recursal disponível;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA**

Estado de São Paulo

**OUVIDORIA MUNICIPAL**

---

III - a descrição da aplicabilidade dos efeitos dos níveis de risco;

IV - o prazo e as regras para efeitos da aprovação tácita; e

V - o tempo médio de tramitação de pedidos análogos até a decisão e as demais estatísticas relacionadas ao ato público de liberação, conforme os critérios de mensuração definidos pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo municipal.

§5º Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso e as orientações de uso deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet.

## **CAPÍTULO VI DA RACIONALIZAÇÃO DAS NORMAS**

Art. 33. A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública municipal quanto para os usuários.

## **CAPÍTULO VII DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO**

Art. 34. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação aos órgãos e às entidades do Poder Executivo municipal, sempre que vislumbrarem oportunidade de simplificação ou melhoria do serviço público.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, à Ouvidoria-Geral.

§2º. A Solicitação de Simplificação 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 proposta de melhoria do serviço.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE LORENA

Estado de São Paulo

OUVIDORIA MUNICIPAL

---

## CAPÍTULO VIII DA AVALIAÇÃO E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 35. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal utilizarão ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, disponível nos portais institucionais e de prestação de serviços na internet, e os dados obtidos subsidiarão a reorientação e o ajuste da prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Executivo municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

Art. 36. A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo Municipal publicará no portal único gov.br o **ranking** das entidades com melhor avaliação de serviços por parte dos usuários, de que trata o [§ 2º do art. 23 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

## CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 37. A Secretaria de Administração deverá adotar as providências necessárias para a integração do município ao Sistema Nacional Informatizado de Ouvidorias - e-Ouv, disponibilizado na Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR, e à Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos, disponibilizadas gratuitamente pela Controladoria-Geral da União, ou providenciar sistema próprio municipal.

Art. 38. Este decreto se aplica, no que couber, à Ouvidoria Municipal de Saúde, regida pela Lei Complementar n.º 209, de 04 de setembro de 2015.

Art. 39. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando disposições em contrário.

Registre-se e publique-se.

Lorena, 25 de agosto de 2021.

**SYLVIO BALLERINI**  
Prefeito Municipal