

01-0502/2018



CÂMARA MUNICIPAL DE  
**SÃO PAULO**

**PL - PROJETO DE LEI 502/2018 DE 11/09/2018**

Promovente:

Ver. FERNANDO HOLIDAY

Ementa:

CRIA O ESTATUTO DE DEFESA DOS USUÁRIOS DO SERVIÇO PÚBLICO, ESTABELECEndo DIREITOS AOS CIDADÃOS E DEVERES AO MUNICÍPIO E SEUS AGENTES, REGULAMENTANDO O ART. 128, II, DA LEI ORGÂNICA E COMPLEMENTANDO A LEI FEDERAL 13.460/2017.

Observações:



**CÂMARA MUNICIPAL DE  
SÃO PAULO**

Folha nº 01 do proc.  
nº 01 - 502 de 2018

TAIRO BATISTA ESPERANÇA  
Técnico Administrativo  
RE-11.232

### Gabinete do vereador Fernando Holiday

Projeto de Lei nº

PL  
502/2018

Cria o Estatuto de Defesa dos Usuários do Serviço Público, estabelecendo direitos aos cidadãos e deveres ao Município e seus agentes, regulamentando o art. 128, II da Lei Orgânica e complementando a Lei federal 13.460/2017.

## Capítulo I - Diretrizes gerais

Art. 1º - Esta Lei estabelece e sistematiza os direitos dos usuários dos serviços públicos e cria mecanismos para a defesa do cidadão perante a Administração Pública.

§1º - A aplicação desta Lei não exclui, mas complementa, o previsto no Código de Defesa do Consumidor e outras normas federais, estaduais e municipais.

§2º - Esta Lei aplica-se a todos os serviços públicos municipais, inclusive os prestados mediante permissão, concessão, autorização ou outro regime de terceirização.

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 ou mediante qualquer modalidade de terceirização;

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

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

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

§1º - O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei federal nº 12.527 de 2011 e outras leis municipais e estaduais de acesso à informação, aplicando-se, em caso de conflito de leis, a mais favorável ao usuário e que garanta maior transparência de informações.

EQUIPE DE PUBLICAÇÃO

10 OCT 2018

GP. 42

|                                                                                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Segue(m) Juntado(s), nesta<br>data, documento(s) e folha de<br>informação rubricados sob<br>n° <u>02 e 17</u><br>Em <u>10 / 10 / 18</u><br>Ass: <u>Talro Batista Esperança</u> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Talro Batista Esperança  
Técnico Administrativo  
RF. 11.232



Folha nº 02 do proc.  
nº 01.502 de 20 18  
TAIRO BATISTA ESPERANÇA  
Técnico Administrativo  
RF 11.232

### Gabinete do vereador Fernando Holiday

§2º - Quando o serviço público for prestado em regime de concessão, permissão, autorização ou por outro modo de terceirização, o ente público ou privado que presta atendimento às pessoas deverá aplicar esta Lei.

§3º - A pessoa que entender que seus direitos foram violados ou ameaçados por agente ou empregado de ente público ou privado que preste o serviço por meio de concessão, permissão, autorização ou outra forma de terceirização poderá se valer dos instrumentos desta Lei, inclusive acionando órgãos correicionais.

§4º - Em nenhuma hipótese o Município poderá se valer da concessão, permissão, autorização ou terceirização para desatender a pessoa interessada ou eximir-se da responsabilidade.

§5º - O contrato ou ato administrativo que permite a exploração do serviço público por terceiro terá cláusulas específicas sobre a necessidade de aplicação desta Lei.

§6º - O ente público ou privado que explorar o serviço público por concessão, permissão, autorização ou terceirização deve submeter seus empregados, prepostos ou agentes a treinamento periódico, que será no mínimo anual, para o cumprimento desta Lei.

Art. 3º - A cada 6 (seis) meses, o Poder Executivo e o Poder Legislativo publicarão 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.

§1º - O relatório semestral será publicado:

I - No diário oficial;

II - Em sítio eletrônico próprio na internet, vinculado à página principal da Prefeitura, que trará destaque para o *link* do sítio próprio.

§2º - Não se exigirá, para acesso ao sítio eletrônico próprio, qualquer identificação ou *login*.

§3º - As informações serão publicadas de forma a fazer-se entender por qualquer pessoa de nível médio, evitando-se tecnicismos desnecessários que possam comprometer a comunicação.

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 - Informação de fácil acesso, inclusive adaptada às pessoas com qualquer tipo de deficiência;



Folha nº 03 de proc.  
nº 01-502 de 20 18  
TAIRO BATISTA ESPERANÇA  
Técnico Administrativo  
RF. 11.232

### Gabinete do vereador Fernando Holiday

- III - Proatividade no atendimento, devendo a Administração se antecipar aos problemas;
- IV - Atendimento unificado, salvo se comprovadamente impossível;
- V - Facilidade de acesso a órgãos de controle e correicionais;
- VI - Facilidade de comunicação com a Câmara dos Vereadores;
- VII - Proteção e incentivo ao combate à corrupção;
- VIII - Desburocratização;
- IX - Atendimento digitalizado, salvo se comprovadamente impossível;
- X - Atendimento rápido e por ordem de chegada, observadas as preferências legais;
- XI - Possibilidade de assistência de advogado;
- XII - atendimento igualitário;
- XIII - Informação sobre o custo público dos serviços.
- XIV - Facilidade na resolução dos conflitos, inclusive valendo-se de métodos alternativos de resolução de conflitos e facilidade de acesso ao Poder Judiciário.
- XV - Presunção de boa-fé do usuário;
- XVI - Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XVII - Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- XVIII - Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- XIX - Adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- XX - 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 devidamente motivada de autenticidade;
- XXI - Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XXII - Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XXIII - Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XXIV - Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos, bem como gírias e outros termos incompatíveis com a seriedade do serviço público;
- XXV - Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

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



Folha nº 04 do proc.  
nº 01-502 de 2018  
TAIRO BATISTA ESPERANÇA  
Técnico Administrativo  
RF 11.232

### Gabinete do vereador Fernando Holiday

Federal e na Lei federal nº 12.527 de 2011, bem como outras leis municipais e estaduais de acesso à informação;

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;

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 pessoal 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.

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;
- 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.



Folha nº 05 do proc. fls. 6  
nº 01-502 de 2019  
TAIRO BATISTA ESPERANCA  
Técnico Administrativo  
RE 11.232

### Gabinete do vereador Fernando Holiday

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

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

Art. 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;
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei;
- V - tratar os outros usuários e os servidores com educação;
- VI - não alegar condição de pobreza indevidamente para se eximir de taxa ou tarifa;
- VII - atentar-se ao horário agendado e aos documentos requeridos.

### Capítulo III - Cortesia

Art. 9º - Por cortesia, entende-se:

- I - O uso de normas gerais de educação;
- II - Tratamento respeitoso;
- III - Paciência no trato com as diferentes pessoas que procuram a Administração;
- IV - Tratamento adequado para pessoas com diferentes níveis de escolaridade;
- V - Pontualidade;
- VI - Uso correto da língua portuguesa.

Parágrafo único: o uso da língua portuguesa observará as seguintes regras:

- I - O vocabulário será adaptado de acordo com o nível de escolaridade do usuário do serviço público;
- II - Evitar-se-á o uso de termos antigos, estrangeiros, ou que impliquem dificuldade na comunicação;
- III - Evitar-se-á o uso de pronomes formais de tratamento, que reforcem a noção de autoridade;
- IV - É vedado o uso de gírias e expressões incompatíveis com o profissionalismo do serviço público.

Art. 10 - Em nenhuma hipótese a Administração tratará as pessoas de forma que se sintam incômodas à rotina administrativa.

Art. 11 - É vedada a exibição de placas, cartazes, adesivos ou outro sinal visual que trate do crime de desacato ou de qualquer outro crime, contravenção penal ou sanção administrativa que possa ser cometido contra funcionário público ou contra a Administração.



Folha nº 06 do proc.  
nº 01.502 de 2019  
TAIRO BATISTA ESPERANÇA  
Técnico Administrativo  
RF 11.732

**Gabinete do vereador Fernando Holiday**

Art. 12 - Nos locais em que for proibida a entrada de pessoas estranhas ao serviço público, haverá placa indicativa de proibição de entrada, com o motivo pelo qual o local é inacessível ao público.

Art. 13 - Quando um agente ou empregado estiver tratando com usuário do serviço público, os demais agentes ou empregados do recinto deverão se abster de manter conversas paralelas em alto tom, de fazer comentários sobre a conversa tida com o agente ou de incorrer em qualquer comentário que iniba ou constranja o usuário.

Art. 14 - O Município qualificará os agentes para o trato com pessoas de diferente escolaridade ou com deficiência de qualquer tipo.

**Capítulo IV - Informação**

Art. 15 - O Município deverá disponibilizar, pela internet, manuais em fácil linguagem, e adaptados às pessoas com deficiência, dos serviços públicos.

Art. 16 - O Município informará os usuários do serviço público:

- I - da Lei federal 12.527 de 2011;
- II - do direito de petição, livre de taxas, e de obter certidão;
- III - do instrumento do mandado de segurança e do *habeas-data*;
- IV - das formas de requerer informação e dos prazos para sua obtenção;
- V - dos direitos garantidos nesta e em outras leis.

Art. 17 - A identidade visual dos órgãos administrativos e de todos os prestadores de serviço será padronizada.

Parágrafo único: os sítios eletrônicos dos Municípios e dos prestadores de serviço público seguirão padronização.

Art. 18 - A padronização de identidade visual deve observar as seguintes regras:

- I - Identificação imediata para o cidadão de que está tratando com o Poder Público;
- II - Slogan que reforce a ideia de que o cidadão tem direitos e que a Administração existe para servi-lo;
- III - Fácil comunicação e ampla acessibilidade;
- IV - Inexistência de elemento que insinue, afirme ou reforce a noção de autoridade;

Art. 19 - A padronização da identidade visual não poderá ser mudada por ato administrativo unilateral e não poderá ser usada para a promoção do Prefeito, dos Secretários, dos demais agentes políticos ou de uma determinada gestão pública.

**Capítulo V - da proatividade**

**Gabinete do vereador Fernando Holiday**

Art. 20 - Entende-se por proatividade a capacidade de antecipar-se a eventuais problemas, agindo de forma a evitá-los.

Parágrafo único: O agente público deverá ser proativo no trato com o usuário, de forma a evitar que o problema dele não seja resolvido ou que o serviço não seja prestado por conta de fator que poderia ter sido evitado.

Art. 21 - Ao tratar com o usuário do serviço público, o agente fará o possível para identificar a sua expectativa e o motivo que o levou a procurar a Administração.

Art. 22 - Se o usuário procurou o órgão público municipal errado, o agente do órgão procurado deve:

- I - Explicar por que não tem competência para ajudá-lo;
- II - Explicar quem tem competência;
- III - Dar ao usuário informações detalhadas sobre como acessar o órgão competente;
- IV - Informar o usuário que, em caso de discordância sobre a competência, o usuário tem direito a acessar os órgãos correicionais.

Art. 23 - Se o usuário procurou órgão público municipal com o fim de buscar serviço ou solução que só poderia advir de órgão público de outro ente federativo, o agente do órgão procurado deve:

- I - Explicar por que não tem competência para ajudá-lo;
- II - Explicar, de forma simples, breve e acessível, os conceitos básicos do federalismo e sua divisão de competências;
- III - Dar ao usuário informações, mesmo que resumidas, sobre como acessar o ente federativo responsável pelo serviço ou solução.

Art. 24 - Os problemas recorrentes, que geram falhas no atendimento, deverão ser reportados em relatório próprio, com periodicidade mínima semestral, ao Prefeito e ao Secretário responsável, com indicação de soluções.

Parágrafo único: o relatório será público e ficará disponível na internet, sem que haja necessidade de *login* ou identificação para o seu acesso.

**Capítulo VI - Do atendimento unificado.**

Art. 25 - O atendimento ao público dar-se-á em local em que vários serviços sejam oferecidos de forma unificada, salvo comprovada e justificada impossibilidade.

§1º - Se o usuário do serviço público procurou o órgão municipal errado, será encaminhado ao órgão correto no mesmo local e atendido pelo órgão correto no mesmo dia.

§2º A regra deste artigo não se aplica a serviços cuja natureza seja inerentemente contrária à unificação.



Folha nº 08 do proc.  
nº 01-502 de 2018  
TAIRO BATISTA ESPERANÇA  
Técnico Administrativo  
RF 11.232

**Gabinete do vereador Fernando Holiday**

Art. 26 - O Município poderá fazer convênios, nos termos da lei, com outros entes federativos, a fim de oferecer diversos serviços em um único espaço.

Art. 27 - Os locais de atendimento unificado seguirão rigorosamente o esquema de identidade visual da prestação de serviço público.

Art. 28 - Nos locais de atendimento unificado será prestado atendimento de prestadores terceirizados de serviço público.

Parágrafo único: Os prestadores de serviço terceirizados não poderão cobrar taxa ou tarifa adicional em função de o atendimento ser feito no local unificado.

Art. 29 - Os locais de atendimento unificado funcionarão com horário marcado para cada usuário.

Capítulo VII - Da facilidade de acesso a órgãos de controle e correicionais.

Art. 30 - Fará parte da identidade visual unificada a informação sobre os órgãos de controle ou correicionais.

Art. 31 - O usuário será informado:

- I - Da existência de órgãos correicionais;
- II - da sua função;
- III - de quando ele pode acessá-los;
- IV - dos modos de acesso.

Art. 32 - É vedado o anonimato no acesso aos órgãos correicionais, mas o usuário pode pedir que sua identidade não seja revelada e fique conhecida apenas pelos órgãos correicionais.

§1º: Sempre que for necessário revelar a identidade do usuário para tomar a medida administrativa cabível, o órgão correicional perguntará ao usuário se pode proceder à revelação; em caso de negativa, a revelação não será feita e o procedimento não será levado adiante.

§2º - O prazo máximo para manifestação do usuário será de 30 (trinta) dias.

§3º - O silêncio pressupõe a negativa.

§4º - O órgão correicional informará o motivo de ter que revelar a identidade do usuário para a continuidade do procedimento administrativo.

Art. 33 - Os órgãos correicionais poderão ser acessados pela internet.



Folha nº 09 do pro.  
nº 01-502 de 2018  
TAIRO BATISTA ESPERANÇA  
Técnico Administrativo  
RP 11-2018

### Gabinete do vereador Fernando Holiday

Art. 34 - O acesso presencial aos órgãos correicionais será feito em local diferenciado do órgão que gerou a reclamação.

Art. 35 - O acesso presencial aos órgãos correicionais será feito em ambiente propício à resolução de conflitos, com identidade visual que permita a rápida identificação daquele local como órgão correicional.

Art. 36 - O atendimento nos órgãos correicionais será feito por agentes especialmente capacitados para tanto.

Art. 37 - Será gerada senha única para cada atendimento nos órgãos correicionais, seja pela via eletrônica ou presencial.

Art. 38 - Em no máximo 30 (trinta) dias, o órgão correicional deverá comunicar as providências tomadas ou, se entender que não houve irregularidade, explicar os seus motivos.

Art. 39 - Os órgãos correicionais deverão informar o usuário sobre seus direitos, em especial:

- I - O direito de acesso ao Ministério Público;
- II - O direito de acesso ao Poder Judiciário.

Art. 40 - Se o órgão correicional receber qualquer informação referente à prática de crime, contravenção ou ato de improbidade administrativa, iniciará procedimento preferencial e dará ciência imediata ao Ministério Público.

Parágrafo único: A comunicação ao Ministério Público será feita com prioridade absoluta e só haverá comunicação à Secretaria, ao Prefeito ou a qualquer outro órgão após a comunicação ao Ministério Público.

### Capítulo VIII - Da facilidade de comunicação com a Câmara dos Vereadores

Art. 41 - O usuário do serviço público poderá contatar a Câmara dos Vereadores, informando falha no atendimento.

Art. 42 - O usuário poderá selecionar um ou mais vereadores para quem dirige sua reclamação.

Art. 43 - O Município encaminhará a reclamação à Câmara dos Vereadores em até 5 (cinco) dias.

Art. 44 - Os vereadores poderão requerer acesso aos relatórios correicionais.



Folha nº 10 do PL  
nº 01-502 de 2018  
TAIRO BATISTA ESPERAN  
Técnico Administrativo  
Rt 11.232

**Gabinete do vereador Fernando Holiday**

Parágrafo único: não serão concedidos dados que identifiquem os usuários que optaram por não se identificar.

**Capítulo IX - Da proteção e incentivo ao combate à corrupção.**

Art. 45 - A fiscalização da Administração e dos órgãos terceirizados pelos usuários constitui política preferencial no combate à corrupção.

Art. 46 - Os usuários têm o direito de falar às autoridades competentes sobre qualquer suspeita de corrupção, mesmo que não haja provas ou indícios.

Art. 47 - O órgão correicional, ao receber o usuário que trata de corrupção, o informará imediatamente sobre como acessar a Polícia Civil, o Ministério Público, a Controladoria-Geral do Município, a Câmara dos Vereadores e outros órgãos de controle.

Art. 48 - O Município incentivará o controle popular e a delação de atos de corrupção.

Art. 49 - Os materiais informativos e a identidade visual dos serviços servirão para informar os usuários sobre:

- I - A ação popular;
- II - A lei de improbidade administrativa e formas de acesso ao Ministério Público e outros órgãos;
- III - As formas mais comuns de corrupção;
- IV - Os crimes de corrupção e os atos de improbidade administrativa;
- V - Os custos da corrupção para o erário e para o desenvolvimento nacional.

**Capítulo X - Da desburocratização**

Art. 50 - A prestação de serviços públicos dar-se-á da forma mais desburocratizada possível.

Art. 51 - Não será pedido reconhecimento de firma sem lei que o exija.

Art. 52 - Não será pedida cópia autenticada sem lei que o exija.

Art. 53 - Não serão pedidos dados, informações ou documentos que não sejam essenciais à prestação do serviço público.

Art. 54 - Não será exigida forma específica para a solicitação de serviço público.

Parágrafo único: o usuário sempre poderá se comunicar oralmente com a Administração, que, se necessário, reduzirá a termo suas declarações.



Folha nº 11 de  
nº 01-502 de 2019  
TAIRO BATISTA ESPE  
Técnico Administrativo  
RF. 11.232

### Gabinete do vereador Fernando Holiday

Art. 55 - O acesso ao sítio eletrônico previsto nesta Lei independe de *login* ou identificação, salvo para os atos em que isto seja imprescindível.

Art. 56 - Qualquer documento público pode ser usado para identificação perante os órgãos municipais, desde que esteja dentro da data de validade e em bom estado de conservação, não se exigindo um documento específico.

Art. 57 - Sempre que um documento puder ser gerado de forma gratuita pela internet, a própria Administração deverá gerá-lo.

Art. 58 - Não se exigirá certidão de registro civil atualizada, salvo quando houver risco sério, real e justificado de cometer erro por conta da desatualização.

Art. 59 - O Município adotará formulário único e eletrônico.

Parágrafo único: o formulário único e eletrônico só não será utilizado quando, por algum motivo sério, real e justificado, o seu uso comprometer a prestação do serviço.

Art. 60 - Em hipótese alguma os órgãos municipais e qualquer prestador de serviço público poderão fazer exigências contraditórias ou diferentes.

Art. 61 - Os documentos necessários ao atendimento poderão ser transmitidos pela internet, mesmo que o atendimento se dê por via presencial.

Parágrafo único: Faltando algum documento essencial ao atendimento, os documentos entregues serão aceitos pela Administração e será indicado com precisão o documento faltante e as formas de obtê-lo.

### Capítulo XI - Do atendimento digitalizado

Art. 62 - O atendimento por meio da internet tem preferência sobre os demais.

Art. 63 - O atendimento digital dar-se-á em portal próprio de prestação de serviços públicos.

Parágrafo único: o portal próprio seguirá a identidade visual da prestação de serviços públicos e terá, além de outros elementos:

- I - Manuais sobre esta Lei e os demais direitos das pessoas;
- II - Vídeos informando sobre o conteúdo desta Lei e das demais leis que oferecem proteção para as pessoas frente à Administração;
- III - reforço à ideia de que o cidadão não é submisso à Administração ou a seus agentes.
- IV - Reforço à ideia de que a Administração só pode agir dentro da lei.

**Gabinete do vereador Fernando Holiday**

Art. 64 - Em todo órgão público aberto ao povo haverá placa, faixa ou outro sinal visual com o endereço do portal e com o reforço do conceito de legalidade e de paridade do cidadão para com a Administração.

Art. 65 - O portal aceitará documentos digitalizados, dispensando, sempre que possível, a necessidade de comparecimento presencial das pessoas.

**Capítulo XII - Do conselho dos usuários**

Art. 66 - 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 do conselho de usuários.

§1º - O conselho de usuários é órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

- I - acompanhar as prestações dos serviços;
- II - participar nas avaliações dos serviços;
- III - propor melhorias nas prestações dos serviços;
- IV - contribuir nas definições de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar as atuações do ouvidor.

§2º - Os conselheiros poderão:

- I - Adentrar as repartições públicas;
- II - Acessar dados;
- III - requerer relatórios, que deverão ser enviados em no máximo 30 (trinta) dias;
- IV - requerer cópia de editais de licitação, contratos administrativos ou documentos similares;
- V - Ter acesso às diretorias das empresas públicas ou de prestadoras de serviço terceirizadas.
- VI - Fiscalizar o atendimento dado aos usuários;
- VII - ter acesso aos órgãos correicionais municipais e acompanhar os seus processos.

Art. 67 - O Conselho de usuários é formado por 5 (cinco) pessoas.

§1º - Os conselheiros não serão remunerados.

§2º - O Conselho fará seu próprio regimento.

§3º - O Conselho se reunirá virtualmente, podendo haver reunião física extraordinária em local disponibilizado pela Administração Pública sempre que previsto no seu regimento.

§4º - O Conselho mandará relatório, que será público e semestral, das suas atividades ao Prefeito e à Câmara de Vereadores.

§5º - O mandato dos conselheiros é de dois anos, permitida apenas uma recondução.

Art. 68 - Caso o Conselho ou qualquer conselheiro tenha prova, indício ou suspeita da ocorrência de ato criminoso ou ato de improbidade na Administração ou nas prestadoras



Folha nº 13 de 100.  
nº 01-502 de 2018  
TAIRO BATISTA ESPERANÇA  
Técnico Administrativo  
RF. 11.232

**Gabinete do vereador Fernando Holiday**

terceirizadas de serviço, deverá acionar o Ministério Público e outros órgãos de controle imediatamente, sem necessidade de prévia autorização para tanto.

Art. 69 - São requisitos dos conselheiros:

- I - Ser brasileiro;
- II - ter capacidade civil;
- III - Ser eleitoralmente alistado;
- IV - estar em dia com as obrigações de alistamento militar;
- V - Ser alfabetizado;
- VI - Residir e votar em São Paulo

§1º - Perde o mandato o conselheiro que:

- I - Renunciar;
- II - Falecer;
- III - Perder a capacidade civil;
- IV - For condenado:
  - a) criminalmente;
  - b) em ação popular;
  - c) em improbidade administrativa;
- V - Não estiver gozando de seus direitos políticos;
- VI - Não residir em São Paulo

§1º - Havendo perda de mandato, será eleito novo conselheiro, que servirá o tempo de mandato remanescente.

§2º - O Conselheiro não poderá ser parente do prefeito, do vice-prefeito, dos vereadores ou de Secretário, tampouco ocupar tais cargos, bem como qualquer cargo eletivo ou de confiança no Estado ou na União; se incorrer em uma destas hipóteses após a investidura, será removido do cargo.

§3º - A vacância do cargo será declarada de ofício pelo Prefeito, em decreto publicado no Diário oficial; se houver discordância do conselheiro removido, será instaurado processo administrativo para solucionar a questão.

Art. 70 - As sessões, presenciais ou virtuais, serão acessíveis ao público.

§1º - Terão voz no Conselho, mas não terão voto:

- I - o prefeito e o vice-prefeito;
- II - os Secretários;
- III - os vereadores.

§2º - O Conselho poderá dar voz, mas não voto, a outras pessoas, de ofício ou mediante solicitação.

Art. 71 - Qualquer cidadão paulistano que comprove os requisitos exigidos por esta Lei poderá se candidatar a um cargo de conselheiro.



Folha nº 14  
nº 01-502 de 2019  
TAIRO BATISTA ES.  
Técnico Administrativo  
RF. 11.237

### Gabinete do vereador Fernando Holiday

§1º - A candidatura será feita virtualmente ou presencialmente mediante órgão do Poder Executivo e será precedida de editais; o prazo mínimo para se candidatar será de 30 (trinta) dias.

§2º - A candidatura é gratuita.

§3º - Só serão exigidos os documentos necessários à comprovação dos requisitos desta Lei.

Art. 72 - A Câmara dos vereadores elegerá 15 (quinze) candidatos, submetendo seus nomes ao Prefeito.

§1º - O voto dos vereadores será secreto.

§2º - Cada vereador votará em um candidato. Após anunciado o vencedor, proceder-se-á a novo escrutínio, excluindo-se apenas o nome dos já eleitos.

§3º - Em caso de empate, será proclamado vencedor o mais idoso.

Art. 73 - O Prefeito, ao receber a lista com 15 (quinze) nomes, indicará 5 (cinco) para compor o Conselho.

Art. 74 - Caso não haja 15 (quinze) candidaturas deferidas, o nome dos candidatos será submetido diretamente ao Prefeito, que escolherá 5 (cinco) para nomeação.

§1º - Neste caso, os indicados serão previamente sabatinados e aprovados pela Câmara dos Vereadores.

§2º - Rejeitado um dos nomes, o prefeito escolherá outro da lista e o submeterá ao escrutínio da Câmara de Vereadores.

§3º - Rejeitados todos os nomes da lista, o prefeito escolherá livremente, nos termos do art. 75.

§4º - Se a Câmara dos Vereadores não se pronunciar no prazo de 90 (noventa) dias após a indicação, considera-se aprovado o candidato.

§5º - O prazo do parágrafo anterior será suspenso no recesso e interrompido por ocasião de inauguração de nova legislatura.

Art. 75 - Caso não haja 5 (cinco) candidaturas deferidas, a Câmara dos vereadores comunicará tal ocorrência ao Prefeito, e este indicará diretamente os nomes faltantes.

§1º - Neste caso, os indicados serão previamente sabatinados e aprovados pela Câmara dos Vereadores.

§2º - Rejeitado um dos nomes, o prefeito indicará outro, em substituição ao candidato rejeitado.

§3º - Se a Câmara dos Vereadores não se pronunciar no prazo de 90 (noventa) dias após a indicação, considera-se aprovado o candidato.

§4º - O prazo do parágrafo anterior será suspenso no recesso e interrompido por ocasião de inauguração de nova legislatura.



Folha nº 15 de  
nº 101-502 de 2019  
TAIRO BATISTA ESPEL  
Técnico Administrativo  
RF. 11.232

fls. 16

**Gabinete do vereador Fernando Holiday**

Art. 76 - O Conselho tomará posse em no máximo 30 dias, a contar:

I - da publicação da indicação do Prefeito, no caso do art. 72.

II - da publicação da aprovação do candidato pela Câmara dos vereadores, no caso dos arts. 73 e 74.

Parágrafo único: Os conselheiros tomam posse em uníssono; caso haja rejeição de candidato pela Câmara dos Vereadores nos casos previstos nos arts. 73 e 74 desta Lei, os conselheiros aprovados aguardarão as novas indicações e sua aprovação.

**Capítulo XIII - Disposições transitórias**

Art. 77 - No prazo de 60 (sessenta) dias, contados a partir da vigência desta Lei, a Administração Pública fará publicar edital de convocação para que os usuários, que comprovadamente preencham os requisitos do artigo 69, se candidatem à designação para o Conselho.

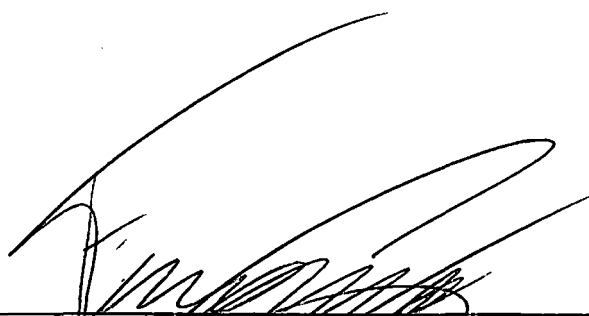
§ 1º- O edital a que se refere o caput será publicado virtualmente, bem como na imprensa oficial e em órgãos da imprensa de grande circulação.

§ 2º- A instalação efetiva do Conselho ocorrerá no prazo máximo de 15 (quinze) dias após a publicação, com os requisitos do parágrafo anterior, dos nomes dos candidatos eleitos.

Art. 78 - Fica revogada a Lei 14.029 de 2005.

Art. 79 - Esta Lei entra em vigor 6 (seis) meses após a sua publicação.

Sala das Sessões...Às Comissões competentes.

  
Fernando Holiday  
Vereador



Folha nº 16 do  
nº 01-502 de 2018  
TAIRO BATISTA ESPERA  
Técnico Administrativo  
Rf. 11.732

Gabinete do vereador Fernando Holiday

### Justificação

O art. 128, II, da Lei Orgânica, determina que seja feita lei sobre os direitos dos usuários. Atualmente, a matéria é regida pela Lei 14.029 de 2005, que, apesar de ter méritos inegáveis, precisa ser substituída por conta do advento da Lei federal 13.460/2017, que tratou da matéria de forma geral. Assim, cabe aos Municípios suplementar esta nova lei federal, nos termos do art. 30, II, da Constituição Federal.

O presente projeto, além de ser totalmente adaptado à Lei federal 13.460 de 2017 e da Lei federal 12.527 de 2011, mantém os principais avanços da Lei 14.029 de 2005 e inova ao dar aos usuários o direito a um atendimento eficiente, eletrônico, desburocratizado, cortês e proativo por parte da Administração. A ideia é que o usuário tenha uma experiência satisfatória quando for utilizar algum serviço público. Para tanto, ele será atendido preferencialmente pela internet (ou seja, sem filas) e, presencialmente, com hora marcada, em ambiente propício para o atendimento. Não será feita nenhuma exigência burocrática desnecessária, tampouco será negado o atendimento por falta de documento que não seja essencial.

O projeto cria ainda um Conselho de usuários, não remunerado, formado por cidadãos, que se reúnem virtualmente ou presencialmente para fiscalizar os serviços públicos e sugerir melhorias.

Trata-se, portanto, de lei moderna e focada no bom atendimento do cidadão e na luta contra a corrupção.

Pedimos a atenção dos eminentes colegas para o presente projeto.