



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAÉ
GABINETE DO PREFEITO**

LEI Nº 4.558/2019.

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da administração pública em âmbito municipal e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE MACAÉ delibera e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei estabelece mecanismos para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal, conforme preconiza a Lei Nacional nº 13.460/2017.

Parágrafo único. O disposto nesta Lei aplica-se aos órgãos da administração pública direta e indireta do Poder Público Municipal de Macaé.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos;

II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

III - denúncia: comunicação de prática de suposta irregularidade cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV - elogio: demonstração ou reconhecimento de satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI - solicitação: requerimento de adoção de providências ou prestação de informações por parte da Administração;

VII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da impossibilidade de atendimento ou solução;

IX - serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública direta e indireta, ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

X - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Poder Público direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada órgão ou unidade da Administração Pública Municipal, direta ou indireta, publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAÉ
GABINETE DO PREFEITO

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.

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 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; e
- XV** - 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 Federal e na Lei nº 12.527/2011;



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAÉ
GABINETE DO PREFEITO

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

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

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização no site oficial do Município, 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.

Art. 7º Os órgãos e as entidades do Poder Público 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 dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Público Municipal, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será disponibilizada na página oficial do Município de Macaé na internet.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas a:

- I** - serviços oferecidos;
- II** - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III** - etapas para processamento do serviço;
- IV** - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V** - locais e as formas de prestação e acesso ao serviço.

§ 4º Além das informações referidas no § 3º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I** - usuários que fazem jus à prioridade de atendimento;
- II** - previsão de tempo de espera para o atendimento;
- III** - mecanismos de comunicação com os usuários;
- V** - procedimentos para receber, atender e responder as manifestações dos usuários;
- VI** - mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- VII** - outras informações que sejam julgadas necessárias e de interesse dos usuários.

Art. 8º A Carta de Serviço ao Usuário será objeto de atualização periódica e de



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAÉ
GABINETE DO PREFEITO**

permanente divulgação mediante publicação na página eletrônica oficial do Município.

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

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria do Município.

§ 2º 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.

Art. 10. Os órgãos e as entidades do Poder Público Municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constante da página oficial do Município de Macaé e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de acesso à 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 Público Municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

§ 3º A avaliação será realizada anualmente por pesquisa de satisfação ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

Art. 11. A Ouvidoria Geral do Município terá como atribuições precípua, 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 pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAÉ
GABINETE DO PREFEITO**

Art. 12. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município 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. 13. O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do art. 12 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. 14. A Ouvidoria Geral do Município 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 do Município poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 15. Caberá a Ouvidoria Geral do Município, num prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir da publicação dessa Lei, apresentar proposta de Regimento Interno do órgão, para atender ao disposto na Lei Nacional n.º 13.460/2017, que será submetida ao Chefe do Poder Executivo para homologação e publicação mediante decreto.

Art. 16. Fica instituído o Conselho de Usuário, órgão colegiado de natureza consultiva, autônomo, através do qual se dará a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, sem prejuízo de outras formas previstas na legislação.

Parágrafo único. Ao Conselho de Usuário compete:

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.



ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAÉ
GABINETE DO PREFEITO

Art. 17. O Conselho de Usuário será composto por 20 (vinte) conselheiros titulares e 20 (vinte) suplentes, dos seguintes órgãos e instituições:

I - entre os órgãos governamentais:

- a) Ordem Pública.
- b) Procuradoria Adjunta de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/MACAÉ.
- c) Ouvidoria Geral do Município.
- d) Secretaria Municipal de Saúde.
- e) Secretaria Municipal de Educação.
- f) Secretaria Municipal Adjunta de Serviços Públicos.
- g) Secretaria Municipal de Fazenda.
- h) Secretaria Municipal de Desenvolvimento Social, Direitos Humanos e Acessibilidade.
- i) Secretaria Municipal de Administração.
- j) Secretaria Municipal Adjunta de Habitação.

II - 10 (dez) Representantes dos Usuários dos Serviços Públicos a serem escolhidos em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado pelo Poder Executivo Municipal, no Diário Oficial do Município ou, em sua ausência, em jornal de grande circulação local.

§ 1º Caberá ao colegiado indicar a presidência do Conselho de Usuário, sendo elegíveis seus respectivos membros titulares.

§ 2º A representatividade dos órgãos governamentais, será indicada pelo titular da pasta dos órgãos relacionados no inciso I supra.

§ 3º Cada membro do Conselho terá um suplente, devendo cada órgão e/ou ente indicar titular e suplente.

§ 4º Os membros titulares dos segmentos constantes do inciso II do *caput* deste artigo, não poderão conter vínculo com os Poderes Executivo e/ou Legislativo Municipal.

§ 5º As indicações dos conselheiros das entidades do inciso II do *caput* deste artigo, serão escolhidas mediante processo eleitoral realizado para este fim.

§ 6º Para a implantação do Conselho, a Ouvidoria Geral do Município deverá conduzir o processo eleitoral para a escolha dos representantes das instituições não governamentais.

§ 7º Após a sua implantação, caberá ao próprio Conselho, sempre que necessário, conduzir o processo eleitoral para a escolha dos representantes das instituições da sociedade civil.

§ 8º Os conselheiros suplentes exercerão a representação nas hipóteses de ausência ou impedimento dos respectivos titulares, e os sucederão, no caso de vacância.



**ESTADO DO RIO DE JANEIRO
PREFEITURA MUNICIPAL DE MACAÉ
GABINETE DO PREFEITO**

§ 9º Caberá à presidência do Conselho de Usuário, num prazo máximo de 90 (noventa) dias, contados a partir de sua instalação, apresentar proposta de Regimento Interno que, depois de aprovada por seus membros, será submetida ao chefe do Poder Executivo para homologação e publicação mediante decreto.

Art. 18. Os componentes do Conselho de Usuário terão mandato de 02 (dois) anos.

§ 1º É facultada apenas uma recondução para o exercício da função de membro do Conselho de Usuário, implicando a necessidade de interstício mínimo de 03 (três) anos para recondução posterior.

§ 2º Após nomeados, os conselheiros poderão ser substituídos apenas mediante renúncia expressa do próprio conselheiro, por deliberação do segmento que o indicou ou por descumprimento de obrigações previstas no Regimento Interno, desde que aprovada por maioria em reunião convocada para este fim específico.

Art. 19. A critério do Presidente do Conselho de Usuário, poderão ser especialmente convidados a participar das reuniões do colegiado, sem direito a voto, titulares de outros órgãos ou entidades públicas, bem como organizações e pessoas que representem a sociedade civil, sempre que da pauta constarem assuntos de sua área de atuação.

Art. 20. A participação no Conselho de Usuário é considerada serviço público relevante, não remunerado.

Art. 21. O Conselho de Usuário poderá instituir grupos de trabalho, de caráter temporário, para analisar matérias sob sua apreciação e propor medidas específicas.

Art. 22. Caberá à Secretaria Municipal Adjunta de Comunicação prover a infraestrutura necessária ao funcionamento do Conselho de Usuário, bem como garantir recursos materiais, humanos e financeiros, inclusive com despesas eventuais, referentes à alimentação, deslocamento e estadia dos conselheiros, quando estiverem no exercício de suas atribuições.

Art. 23. As decisões do Conselho de Usuário serão tomadas por maioria absoluta dos votos, devendo ser lavradas atas das reuniões e registros de todos os documentos apresentados.

Art. 24. Esta lei poderá ser regulamentada, no que couber, por Decreto do Chefe do Poder Executivo.

Art. 25. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO, em 27 de março de 2019.

Publicação	Atas do Conselho de Usuário
Edição N.º	4583
Data	28/03/19 pag 14
	Aluizio dos Santos Júnior - 27.405
	PREFEITO

ALUIZIO DOS SANTOS JÚNIOR
Prefeito