



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº _____/_____

Institui o Código Municipal de Defesa do Cidadão e a Política Municipal de Atendimento ao Usuário de Serviços Públicos.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica instituído o Código Municipal de Defesa do Cidadão, que estabelece normas sobre a proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta, às autarquias, às fundações públicas e às empresas controladas pelo Município.

§ 2º Para os fins desta Lei, considera-se:

- I – cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
- II – usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- III - serviço público - atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;
- IV - agente público - aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública; e
- V - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público.

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

VI - canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

§ 3º Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III – atender por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades previstas na legislação;

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

V – tratar com igualdade os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir os prazos e normas procedimentais;

VII – observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

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

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X – manter as instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI – Contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

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

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

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

XV – não exigir de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário.

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do “caput” do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

XXII – Justificar de forma clara a demora na execução da solicitação ou a impossibilidade de sua execução por razões legais ou orçamentárias.

Art. 3º São direitos do usuário:

- I - participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III – acessar e obter 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, de 18 de novembro de 2011 ;
- IV – ter protegidas suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 ;
- V- atuação integrada e sistêmica dos órgãos da administração pública na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
- VI - obter 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) ser informado do valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

VII – informação precisa do número de solicitações de atendimento semelhantes ao solicitado pelo usuário, bem como do lugar do usuário na fila de atendimento no canal de atendimento escolhido;

VIII – ser informado de forma precisa da impossibilidade de execução de sua solicitação por razões legais ou restrições orçamentárias;

IV – comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço, nos termos previstos na Lei Federal nº 14.015, de 15 de junho de 2020.

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. 4º 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. 5º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública direta e indireta acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 6º. A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

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

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

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

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

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

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

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

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 .

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

Art. 8º. 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

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

V - ciência ao usuário.

CAPÍTULO IV DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º. A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, deverá assegurar:

I - canal de comunicação direto entre os órgãos e entidades prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o seu grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;

II - serviços de informação para garantir, ao usuário, o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos eletrônicos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para o seu exercício e os órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões;

IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicação serão utilizados com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos promoverá:

I - a participação de órgãos e associações representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados;

III - o planejamento estratégico em prol da racionalização, simplificação e melhoria dos serviços públicos;

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

IV - a avaliação periódica dos serviços públicos prestados

CAPÍTULO V DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 10. Fica instituída, no âmbito do Município de Campinas, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 11. A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;

II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;

IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;

V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos como governo único para o cidadão;

IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

X - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

Art. 12. Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

I - universalidade, como preceito geral;

II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;

III - presunção de boa-fé dos cidadãos;

IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

- V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;
- VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;
- VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de cidadão que se relaciona com um governo único;
- VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
- X - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;
- X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015;
- XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à autodeclaração;
- XII - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;
- XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XIV - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

CAPÍTULO VI

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

Seção I

Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 13. A Carta de Serviços ao Cidadão, prevista no Art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;
- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível nos Portais da Transparência de cada órgão público. .

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 14. Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com endereço eletrônico para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

Art. 15. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 16. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 17. Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

- I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial,

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

por “chat” e por mídia social;

IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;

V - garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;

VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;

VII - buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;

VIII - promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

§ 1º Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos são responsáveis por programar e executar periodicamente a capacitação e o treinamento técnico de seus agentes, garantindo a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre os serviços disponibilizados.

§ 2º São consideradas ações de capacitação e treinamento técnico do agente público os cursos presenciais, treinamentos em serviço, palestras, oficinas, seminários, cursos à distância e demais eventos que tenham como objetivo garantir a permanente transmissão e assimilação de conhecimento sobre o atendimento ao cidadão.

Seção II

Da Solicitação dos Serviços Públicos

Art. 18. Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 19. Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

§ 1º Os cidadãos serão comunicados sobre o prazo para a conclusão de sua solicitação;

§ 2º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 20. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

Art. 21. Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

I - o número total de solicitações por serviço público;

II - o número de solicitações atendidas por serviço público;

III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;

IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;

V - o órgão ou entidade prestador do serviço público

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 As despesas decorrentes da execução do disposto nesta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 22 Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Sala de Reuniões, 27 de julho de 2021.

**PAULO GASPAR
NOVO**

JUSTIFICATIVA

O cidadão, usuário de serviços públicos, merece o respeito no atendimento de suas solicitações e manifestações pela administração pública municipal direta e indireta.

Os cidadãos muitas vezes não têm suas solicitações e manifestações atendidas pelo poder público ou não entendem como poderiam acessar os serviços oferecidos, bem como quais documentos e custos envolvidos.

Não raro são exigidos documentos e atos não previstos na legislação e não são informados os prazos para atendimento da solicitação e número de cidadãos na frente do usuário na fila de atendimento. Há diversas reclamações de usuários do serviço público, especialmente dos mais carentes, de que sua solicitação foi concluída sem que o serviço tenha sido praticado pelo Poder Público, não apresentando o agente qualquer justificativa de ordem legal para a impossibilidade da prestação daquele serviço.

O Poder Público municipal tem o dever de melhorar de forma constante o atendimento do cidadão, aferindo a qualidade do atendimento através de pesquisa de satisfação

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINAS

Estado de São Paulo

www.campinas.sp.leg.br

com os usuários. Além disso, deve o Poder Público dispor de ferramentas que garantam o cumprimento de prazos. Importante que este prazo seja informado ao usuário assim que a solicitação ou manifestação tenha sido protocolada junto ao órgão público.

É necessário que o Poder Executivo atue como um único governo, pois o cidadão não tem obrigação de conhecer as divisões administrativas do governo, eliminando assim a solicitação de documentos que já se encontrem nos bancos de dados da prefeitura.

Por fim, o Poder Público deve divulgar anualmente o número total de solicitações por cada tipo serviço público ofertado. Deverá publicizar qual o número de solicitações atendidas por serviço público, qual o estoque de solicitações em aberto por serviço público e o tempo médio de atendimento por serviço público. Tais dados deverão ser utilizados pelos órgãos da administração pública para a elaboração de metas de melhoria no serviço ao usuário.

Desta forma, conclamo aos nobres pares para o necessário apoio e aprovação desta proposição.

**PAULO GASPAR
NOVO**

Avenida da Saudade, nº 1.004 – Ponte Preta – CEP: 13041-670 – Campinas-SP
paulo.gaspar@campinas.sp.leg.br



Assinado com senha por PAULO SERGIO BARCELLOS GASPAR.
Documento Nº: 121901-1166 - consulta à autenticidade em
<http://sigadoc.campinas.sp.leg.br/sigaex/autenticar.action?n=121901-1166>



CMCPRO202107985

SIGA