



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**Câmara de Vereadores de Itajaí**



**PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 175/2017**

**ACRESCENTA ARTIGOS E INCLUI INCISOS À LEI Nº 4876  
DE 13 DE JULHO DE 2007, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

Art 1º Ficam acrescentados os artigos 2º-A e 2º-B nas Disposições Gerais da Lei nº 4876, de 13 de julho de 2007, que terão a seguinte redação:

“Artigo 2º-A: Os Serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Artigo 2º-B: Para 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 - 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

Art 2º Inclui os incisos IV e V no Artigo 3º da Lei nº 4876 de 13 de julho de 2007:

“Art 3º [...]

[...]

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

V - a atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.”.



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Câmara de Vereadores de Itajaí



Art 3º Inclui os incisos XII a XIV no Artigo 7º da Lei nº 4876 de 13 de julho de 2007:

Art 7º [...]

[...]

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

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; e

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

Art. 4º Fica acrescido artigo 7º-A na Lei nº 4876 de julho de 2007, com a seguinte redação:

“Artigo 7º-A: 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;



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Câmara de Vereadores de Itajaí



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.

Art 5º Fica acrescido artigo 8-A na Lei nº 4876 de julho de 2007, com a seguinte redação:

“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.”

Art. 6º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.



ESTADO DE SANTA CATARINA  
**Câmara de Vereadores de Itajaí**



**JUSTIFICATIVA:**

A par de manter os definidos em justificativa original de garantir ao usuário do serviço público do Município de Itajaí o direito a um atendimento humanitário, ágil e eficiente, satisfazendo os princípios consagrados no art. 37 da Constituição Federal, as modificações produzidas por este Projeto de Lei Complementar visam modernizar as propostas de 2007, à luz de avanços principalmente operacionais disponíveis em 2017. Ao mesmo tempo responder ao Projeto de Lei Federal nº 13.460/17.

**SALA DAS SESSÕES, EM 15 DE AGOSTO DE 2017**

**NÍKOLAS REIS MORAES DOS SANTOS  
VEREADOR - PDT**