



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



**EMENDA SUBSTITUTIVA Nº 1 - PROJETO DE LEI ORDINÁRIA 104/2023**

**ALTERA A REDAÇÃO DO ART. 1º, CAPUT, E SUPRIME OS §§ 1º AO 3º DO ART. 2º DO PROJETO DE LEI Nº 104/2023 E DA OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

Art. 1º O Art. 1º do Projeto de Lei nº 104/2023 passará a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 1º Esta Lei institui a "Carta de Serviços ao Usuário" no âmbito da Administração Pública Direta e Indireta do Município de Itajaí informando 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.

§ 1º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

§ 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:



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Câmara de Vereadores de Itajaí



- 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.

§ 4º 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 nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo."

Art. 2º Suprime os §§ 1º ao 3º do Art. 2º do Projeto de Lei nº 104/2023 e renumera os demais parágrafos.



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



**JUSTIFICATIVA:**

A presente emenda visa adequar o projeto de lei, atendendo as considerações realizadas pela Procuradoria-Geral da Câmara de Vereadores.

**SALA DAS SESSÕES, EM 18 DE SETEMBRO DE 2023**

**MARCELO WERNER  
VEREADOR - PSC**