



# ESTADO DE SANTA CATARINA

## Câmara de Vereadores de Itajaí



### PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 104/2023 - REDAÇÃO FINAL

#### **INSTITUI A “CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO” NO ÂMBITO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA DO MUNICÍPIO DE ITAJAÍ**

**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:

- 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** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º 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.

§ 2º A Administração Pública direta e indireta do Município de Itajaí deverá disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal.



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



**Art. 3º** Com periodicidade mínima anual, o Município de Itajaí publicará 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.

**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** Esta Lei entra em vigor 60 (sessenta) dias após a sua publicação.

**Itajaí, 14 de maio de 2024.**

**COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO FINAL.**

**BRUNO ALFREDO LAUREANO  
PRESIDENTE**

**ODIVAN WIVALDO LINHARES  
VICE-PRESIDENTE**

**CHRISTIANE STUART  
RELATORA**