



**CÂMARA MUNICIPAL DE BAURU**  
Estado de São Paulo  
Diretoria de Apoio Legislativo  
Serviço de Procedimentos Legislativos

PROCESSO Nº **186/21**

Iniciado em **02/08/2021**

**REJEITADO**

LEI Nº

Arquivado em **02/12/21**

Pasta nº **A 75/21**

**ASSUNTO**

Projeto de Lei nº 48/21, que dispõe sobre a criação do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos e dá outras providências.

**AUTORIA**

**PREFEITA MUNICIPAL**



PROC. Nº 186/21  
FOLHAS seis

# PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU

ESTADO DE SÃO PAULO

OF. EXE Nº 280/21  
P. 60.546/21

Bauru, 30 de julho de 2021.

Câmara Municipal de Bauru  
Diretoria de Apoio Legislativo

02 AGO, 2021

ENTRADA  
Hora 09h 59 (a) M. Bauru

Senhor Presidente,

É o presente para enviarmos a Vossa Excelência o Projeto de Lei nº 48/21, que cria o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos e dá outras providências.

Atenciosas saudações,

SUELEN SILVA ROSIM  
PREFEITA MUNICIPAL

D.A.L.  
P/ leitura no Expediente  
da Sessão Ordinária do  
dia 02/08/21  
em, 02/08/21

A Sua Excelência, o Senhor  
MARCOS ANTONIO DE SOUZA  
DD. Presidente da Câmara Municipal  
N E S T A

Marcos Antonio de Souza  
Presidente

*Anexos: Lei Federal nº 13.460/17 e cópia das fls. 02/04 do processo administrativo.*

Publicado no Diário Oficial do Brasil  
em 03/08/21 pág. 01202  
Diretoria de Apoio Legislativo



## PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU

ESTADO DE SÃO PAULO

P. 60.546/21

### PROJETO DE LEI Nº 48/21

Cria o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos e dá outras providências.

A PREFEITA MUNICIPAL DE BAURU, nos termos do art. 51 da Lei Orgânica do Município de Bauru, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ela sanciona e promulga a seguinte lei:

- Art. 1º Fica criado o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, órgão de caráter consultivo e popular que garante a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos executados no Município de Bauru.
- Art. 2º Competirá ao Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos as seguintes atribuições:
- I - Acompanhar a prestação dos serviços públicos de competência municipal;
  - 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;
  - V - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor municipal.
- Art. 3º O Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos, em respeito aos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação, será composto por 06 (seis) membros titulares e 06 (seis) membros suplentes, dentre cidadãos residentes no Município de Bauru e usuários dos serviços públicos municipais, os quais exercerão um mandato de 04 (quatro) anos, da seguinte forma:
- I - 03 (três) representantes titulares e 03 (três) suplentes, do Poder Público Municipal, sendo:
    - a) 01 (um) representante, titular e suplente, do Poder Executivo Municipal;
    - b) 01 (um) representante, titular e suplente, do Poder Legislativo Municipal;
    - c) 01 (um) representante, titular e suplente, da Ouvidoria Municipal.
  - II - 03 (três) representantes, titulares e respectivos suplentes, da Sociedade Civil.
- § 1º Os representantes do Poder Executivo e da Ouvidoria Municipal, quer sejam titulares e suplentes, serão indicados livremente por ato do Chefe do Poder Executivo local, mediante a apresentação de lista tríplice, cabendo ao público eleger cada um deles.
- § 2º O representante do Poder Legislativo Municipal e seu respectivo suplente serão indicados pela maioria dos membros da Câmara Municipal de Vereadores, mediante a apresentação de lista tríplice, cabendo ao público elegê-los.
- § 3º Os representantes da Sociedade Civil, titulares e suplentes, serão escolhidos mediante processo eleitoral, dentre os cidadãos e usuários dos serviços públicos residentes no Município de Bauru, mediante normas contidas em edital de convocação, prévia inscrição dos interessados e votação secreta, em dia específico.
- § 4º Poderão ser votados e terão direito ao voto todos os cidadãos residentes no Município de Bauru.
- Art. 4º Os conselheiros não receberão quaisquer tipos de remuneração pelas tarefas e serviços prestados a favor da coletividade, mas suas atividades serão consideradas relevantes e indispensáveis à boa execução e prestação do serviço público municipal.
- Art. 5º Após a eleição, nomeação e posse de todos os membros do Conselho ora criado, por Decreto Municipal, ocorrerá a sua primeira reunião extraordinária a ser convocada e presidida pelo representante do Poder Executivo Municipal.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU

ESTADO DE SÃO PAULO

Ref. Proj. de Lei nº 48/21

- § 1º Na primeira reunião extraordinária os membros titulares elegerão, dentre os seus pares, uma Comissão Executiva composta por 03 (três) Conselheiros, sendo: 01 (um) Presidente, 01 (um) Vice-Presidente e 01 (um) Secretário Geral, que exercerão um mandato de 01 (um) ano, permitida uma única recondução.
- § 2º Competirá ao Presidente da Comissão Executiva coordenar, desenvolver e dirigir os trabalhos do Conselho e de suas reuniões, além de garantir o fiel cumprimento das normas contidas em seu Regimento Interno.
- Art. 6º Compete à Comissão Executiva aprovar o Regimento Interno do Conselho no prazo de 120 (cento e vinte) dias, a contar da nomeação de seus membros.
- Art. 7º Os membros do Conselho Municipal e de sua Comissão Executiva deverão ser nomeados no prazo máximo de 90 (noventa) dias, a contar da vigência desta Lei.
- Art. 8º O Conselho, por meio de sua Comissão Executiva, reunir-se-á da seguinte forma:
- I - Ordinária: 01 (uma) vez por mês, conforme definido em seu Regimento Interno;
  - II - Extraordinária: a qualquer tempo, mediante convocação e contato direto do Presidente da Comissão Executiva, do Chefe do Poder Executivo Municipal ou pela maioria absoluta dos conselheiros.
- § 1º As reuniões deverão ser instaladas em primeira convocação com a presença de metade mais um dos membros do Conselho e, em segunda convocação, meia hora após a primeira, com qualquer número.
- § 2º As decisões do Conselho serão tomadas por maioria simples dos votos dos presentes, os quais serão abertos, intransferíveis e individuais.
- § 3º Fica vedado o arrendimento e a retratação do voto.
- § 4º O presidente da Comissão somente votará se houver empate entre os votos dos conselheiros.
- § 5º As reuniões serão objeto de atas, nela contendo obrigatoriamente a lista de presença dos Conselheiros, servindo, também, para registrar suas deliberações e decisões.
- Art. 9º Os Conselheiros que faltarem a 03 (três) reuniões consecutivas ou cinco alternadas, no período de um ano, sem justificativa, a contar da primeira falta, perderá o seu mandato e será substituído pelo suplente.
- Parágrafo único. No caso de afastamento temporário de um dos membros titulares, assumirá o suplente correspondente do setor representado no Conselho, sendo que, no caso de vacância por morte e/ou afastamento em definitivo, o setor ou entidade deverá indicar novo membro suplente.
- Art. 10 O Poder Executivo Municipal fornecerá os meios materiais necessários e indispensáveis ao funcionamento do Conselho.
- Art. 11 As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações existentes na lei orçamentária vigente, suplementadas caso seja necessário.
- Art. 12 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Bauru, ...



# PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU

ESTADO DE SÃO PAULO

=EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS=

30, julho, 2.021

Senhor Presidente,  
Nobres Vereadores,

Temos a honra de submeter à apreciação e aprovação dessa Augusta Casa, o incluso Projeto de Lei que, trata sobre a criação do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos.

O presente projeto tem por objetivo criar um órgão popular que garanta a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos do Município, com caráter consultivo, respeitando os aspectos legais de sua competência.

Esclarecemos que o referido projeto tem por finalidade garantir a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, atualmente regulamentado pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2.017.

Ressaltamos ainda, a importância da presente adequação para fins de tornar mais eficiente e célere os mecanismos de gestão da Administração Municipal.

Destarte, pela relevância da matéria, contamos com a aprovação do Projeto em questão.

Atenciosas saudações

SUÉLLEN SILVA ROSIM  
PREFEITA MUNICIPAL

SERVIÇO DE PROCEDIMENTOS LEGISLATIVOS

Encaminhar às Comissões de:

Justiça  
Econômica  
Serviços Públicos  
1

Em: 02 / 08 / 2021

Marcos Antonio de Souza  
PRESIDENTE



**TCESP**  
Tribunal de Contas  
do Estado de São Paulo

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS *useis* *OK*

GABINETE DO CONSELHEIRO  
**RENATO MARTINS COSTA**  
(11) 3292-3250 (11) 3292-3499 – gcrmc@tce.sp.gov.br

São Paulo, 29 de março de 2021.

Ofício GCRMC nº 338/2021  
TC-007253.989.21-4

Senhora Prefeita

No processo eletrônico TC-007253.989.21-4, exarei despacho a propósito da I Fiscalização Ordenada, sobre Ouvidoria, fixando prazo de 60 (sessenta) dias para que Vossa Excelência traga informações sobre as providências eventualmente adotadas para sanar as irregularidades apontadas no Relatório da Fiscalização, juntado no evento 11.

Na oportunidade, apresento a Vossa Excelência protestos de estima e consideração.

**RENATO MARTINS COSTA**  
Conselheiro

Excelentíssima Senhora  
SUÉLLEN SILVA ROSIM  
Prefeita Municipal de Bauru  
BAURU – SP

ENDEREÇO AV Rangel Pestana 315 - Anexo 1 - 3º andar - Centro - SP - CEP 01017-906

CÓPIA DE DOCUMENTO ASSINADO DIGITALMENTE POR: RENATO MARTINS COSTA. Sistema e-TCESP. Para obter informações sobre assinatura e/ou ver o arquivo original  
acesse <http://e-p-processo.tce.sp.gov.br> - link "Validar documento digital" e informe o código do documento: 3-1W0D-3W9K-5P9C-430C



PROCESSO Nº : TC-007253.989.21  
INTERESSADO : PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU  
ASSUNTO : I FISCALIZAÇÃO ORDENADA 2021 - OUVIDORIA  
RESPONSÁVEL : SUELLEN SILVA ROSIM  
CPF Nº : 017.712.851-84

**Senhor Conselheiro,**

Consoante determinação superior e orientação dos DSFs, realizamos, no último dia 18 de março, a primeira Fiscalização Ordenada de 2021, desta feita para verificar a existência e a estrutura das Ouvidorias nas 644 Prefeituras do Estado de São Paulo.

Diante das limitações impostas pela pandemia, os exames foram efetuados internamente, mediante acesso ao site da Prefeitura Municipal acima mencionada, complementado por contato telefônico e/ou outros meios eletrônicos com o responsável pelo setor. A ação padronizada foi realizada com o apoio de aplicativo desenvolvido pelo Departamento de Tecnologia da Informação, consistente em questionário previamente elaborado.

Assim, juntamos aos presentes autos o relatório da inspeção realizada, com as respostas aos quesitos formulados, dentre os quais destacamos os seguintes apontamentos:

- A Prefeitura não elaborou a "Carta de Serviço ao Usuário", que trata dos serviços prestados pelos seus órgãos e entidades, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, conforme reza o artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- Não houve divulgação da "Carta de Serviço ao Usuário" (consequência da não elaboração);
- A Prefeitura não regulamentou e não instituiu o Conselho de Usuários, nos termos definidos nos artigos 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017.



Destarte, submetemos os autos à elevada apreciação de Vossa Excelência para as providências que entender pertinentes, ressaltando que a Prefeitura foi eletronicamente cientificada de que o relatório de fiscalização, com as ocorrências constatadas, encontra-se disponível para conhecimento neste processo.

GDUR-04 - Marília, 22 de março de 2021.

**Agnon Ribeiro de Lima**  
*Diretor Técnico de Divisão*



**Presidência da República**  
**Secretaria-Geral**  
**Subchefia para Assuntos Jurídicos**

PROC. Nº 186/21

FOLHAS none (X)

**LEI Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017.**

Vigência

Regulamento

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Regulamento

(Vide Lei nº 14.129, de 2021). Vigência

**O PRESIDENTE DA REPÚBLICA** Faço saber que o Congresso Nacional decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I**

**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

§ 2º 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.

§ 3º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

Art. 2º Para os 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

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder e esfera de Governo 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.

## CAPÍTULO II

PROC. Nº 186/21
FOLHAS dez

### DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

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;
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.
- XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Parágrafo único. A taxa de religação de serviços não será devida se houver descumprimento da exigência de notificação prévia ao consumidor prevista no inciso XVI do caput deste artigo, o que ensejará a aplicação de multa à

concessionária, conforme regulamentação. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

PROC. Nº	186/21
FOLHAS	11

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, de 18 de novembro de 2011;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 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 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) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.
- VII - comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço. (Incluído pela Lei nº 14.015, 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. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário. (Vide Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

§ 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;

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.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º (Vide Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

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.

### CAPÍTULO III

#### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

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

Art. 10. 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.

§ 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

PROC. Nº	186/21
FOLHAS	12

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. 10-A. (Vide Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)

PROC. Nº	186/21
FOLHAS	13

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. 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
- V - ciência ao usuário.

#### CAPÍTULO IV

#### DAS OUVIDORIAS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, 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.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:

- 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. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do **caput** do art. 14 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.

PROC. Nº	186/21
FOLHAS	14

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. 16. A ouvidoria 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 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Ato normativo específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

## CAPÍTULO V

### DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

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.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

## CAPÍTULO VI

## DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o **ranking** das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 24. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

## CAPÍTULO VII

## DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação, em:

I - trezentos e sessenta dias para a União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios com mais de quinhentos mil habitantes;

II - quinhentos e quarenta dias para os Municípios entre cem mil e quinhentos mil habitantes; e

III - setecentos e vinte dias para os Municípios com menos de cem mil habitantes.

Brasília, 26 de junho de 2017; 196º da Independência e 129º da República.

MICHEL TEMER

*Torquato Jardim*

*Dyogo Henrique de Oliveira*

*Wagner de Campos Rosário*

Este texto não substitui o publicado no DOU de 27.6.2017

\*



PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 16

# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600



## COMISSÃO DE JUSTIÇA, LEGISLAÇÃO E REDAÇÃO

Nomeio Relator do presente processo o Vereador:

JOSE ROBERTO MARTINS SEACUA

Em 07 de Agosto de 2021.

  
**MANOEL AFONSO LOSILA**  
Presidente



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

José Roberto Martins Segalla  
Vereador (DEM)

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 17



Processo nº 186/21  
Projeto de Lei nº 48/21  
Parecer da Relatoria

Sr. Vereador Presidente  
Srs. Vereadores membros da CJLR

Trata-se de projeto de lei de iniciativa do Poder Executivo que pretende criar o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos.

A exposição de motivos esclarece que o projeto “tem por finalidade garantir a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, atualmente regulamentada pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017”.

De fato, às fls.06/08 se vê ofício do Egrégio Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, exarado em razão da “Fiscalização Ordenada 2021- Ouvidoria”, onde se lê que a Prefeitura de Bauru “não regulamentou e não instituiu o Conselho de Usuários, nos termos definidos nos artigos 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017”.

Permito-me transcrever abaixo os referidos artigos:

## CAPÍTULO V DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS

Art. 18. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

- 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.

Art. 19. A composição dos conselhos deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 18



Art. 20. O conselho de usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e funcionamento dos conselhos de usuários.

Não se sabe em que condições o representante do T.C.E incumbido de fiscalizar a Prefeitura de Bauru para “verificar a existência e a estrutura das Ouvidorias nas 644 Prefeituras do Estado de São Paulo” realizou a fiscalização na Prefeitura de Bauru, e nem que tipo de informações aqui coletou, mas é forçoso anotar que a afirmação de que “A Prefeitura não regulamentou e não instituiu o Conselho de Usuários nos termos definidos nos artigos 18 a 21 da Lei federal nº 13.460/2017 “ precisava ser melhor esclarecida, já que simples consulta ao site da Prefeitura Municipal de Bauru revelará, entre outros, a existência do Conselho Municipal dos Usuários do Transporte Coletivo e do Conselho Municipal dos [Usuários de Água e Esgoto.

Penso que a Prefeitura de Bauru se deixou trair pela frase contida no ofício do T.C.E. no sentido de que “não instituiu o Conselho de Usuários...”, no singular, para interpretar que era necessário criar UM Conselho de Usuários. Ocorre que a mencionada e ora repetida frase acrescenta “nos termos do disposto nos artigos 18 a 21...” e a simples leitura desses artigos, reproduzidos neste parecer, revela que se trata de Conselhos, no plural!!

Conselhos, como demonstrado acima, em Bauru já há.

O presente projeto de lei não revoga os existentes Conselhos Municipais de Usuários de Serviços Públicos, o que nos leva a crer que da forma proposta estará se criando um SUPER Conselho de Usuários, que nos termos propostos ( vide art. 2º do presente projeto ) se sobreporá à atuação dos atuais Conselhos.

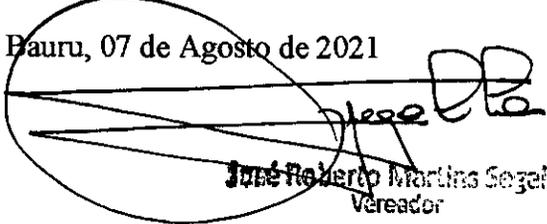
Em razão de tudo o que aqui se expõe, mister se faz devolver o presente projeto de lei à origem para esclarecimentos.

Por oportuno, caso a municipalidade tenha uma explicação que justifique e faça a manutenção do projeto tal qual se encontra, alerta desde já que ele contém uma ilegalidade que, se mantida, impedirá sua aprovação por esta Casa de leis.

Trata-se do disposto no art. 3º. I letra “b” . Nele se estabelece que um representante ( e um suplente ) do Poder [Legislativo Municipal integrará o Conselho a ser criado, disposição essa que ignora o contido no art. 188, §4º da Lei Orgânica do município de Bauru que estabelece que “Excetuados os casos previstos em Lei Federal ou Estadual, bem como os que envolvam interesse funcional de servidores do Poder Legislativo, fica vedada a indicação de representantes do Poder Legislativo para participarem de Conselhos...”

Este é o parecer deste relator.

Bauru, 07 de Agosto de 2021

  
José Roberto Martins Segalla  
Vereador



# Câmara Municipal de Bauru

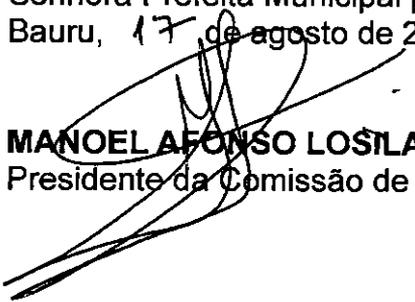
Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº	186/21	16
FOLHAS	19	

**BAURU**  
CORACÃO DE SÃO PAULO

Senhor Presidente da Câmara Municipal:

Tendo em vista a manifestação do Senhor Relator da matéria às folhas 17 e 18, solicitamos encaminhamento de ofício à Senhora Prefeita Municipal para manifestação.  
Bauru, 17 de agosto de 2021.

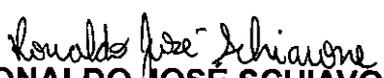
  
**MANOEL AFONSO LOSILA**  
Presidente da Comissão de Justiça, Legislação e Redação

A  
Diretoria de Apoio Legislativo:

Encaminhe-se ofício à Senhora Prefeita Municipal, conforme solicitação.  
Bauru, 17 de agosto de 2021.

  
**MARCOS ANTONIO DE SOUZA**  
Presidente

Atendido o despacho supra. Segue cópia do ofício.  
Bauru, 17 de agosto de 2021.

  
**RONALDO JOSÉ SCHIAVONE**  
Diretor de Apoio Legislativo



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600



Of.DAL.SPL.PM. 215/21

PROC. Nº	186/21
FOLHAS	20 R

Bauru, 17 de agosto de 2021.

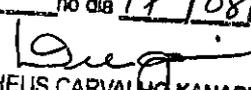
Senhora Prefeita:

Em anexo, estamos encaminhando manifestação da Comissão de Justiça, Legislação e Redação sobre o Projeto de Lei nº 48/21, que dispõe sobre a criação do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos e dá outras providências, processado sob nº 186/21, solicitando a Vossa Excelência que tome as providências necessárias para atender ao requerido pela referida Comissão.

No aguardo da mais breve resposta, subscrevo-me apresentando nossos renovados protestos de consideração.

  
**MARCOS ANTÔNIO DE SOUZA**  
Presidente

Excelentíssima Senhora  
**SUÉLLEN SILVA ROSIM**  
Prefeita Municipal de Bauru  
NESTA

Ofício	215	Protocolo	PM 4
pág.	90	no dia	17/08/21
			
DIEGO MATHEUS CARVALHO KANASHIRO Chefe do Serviço de Procedimentos Legislativos			



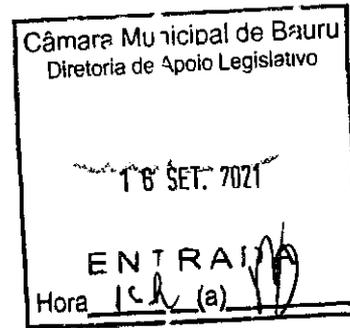
PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU  
GABINETE DA PREFEITA

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 21

Bauru, 14 de setembro de 2021.

OF GP 1548/2021

Excelentíssimo Senhor  
Marcos Antônio de Souza  
Presidente da Câmara Municipal



Senhor Presidente,

Em atenção ao OF.DAL.SPL.PM 215/21, protocolado nesta Prefeitura como processo nº 127707/21, no qual a Comissão de Justiça, legislação e Redação solicita informações sobre a criação do Conselho de Usuários do Serviço Público, a Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos informa que

Inicialmente é importante frisar que, conforme dessume-se do relatório emanado do r. TCE/SP, fls. 03, do Processo Originário nº 60.546/2021, a interpelação para a criação do Conselho é expressa.

Atrelado ao relatório do TCE/SP, adentrando ao assunto, nota-se que o próprio Governo Federal elencou orientações sobre a criação do referido Conselho, o que passo a transcrever:

***11 - Já existem conselhos de políticas públicas atuando com a minha instituição, serei obrigado a criar Conselhos de Usuários?***

*Sim. Caso a sua instituição esteja submetida ao Decreto nº 9.492, de 2018, que institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, ela deverá criar os seus Conselhos de Usuários de Serviços Públicos nos moldes definidos pelo Decreto nº 10.228, de 2020, operacionalizando-os por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de Serviços Públicos.*

**O Conselho de Usuários de Serviços Públicos, instituído pela Lei nº 13.460, de 2017, não se confunde com outros Conselhos**

②



PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU  
GABINETE DA PREFEITA

*instituídos por Lei, tal qual os Conselhos de Políticas Públicas. Importa ressaltar que tais ferramentas são complementares, ao criar espaços de participação dos usuários na formulação, execução e avaliação de serviços e políticas públicas.*<sup>1</sup> G.N.

De mais a mais, atrelando o contido no relatório de fiscalização do TCE/SP, fls. 03, do Processo Originário nº 60.546/2021 (TC-007253.989.21), nota-se que, apesar de existirem outros Conselhos, s.m.j, o entendimento é no sentido de haver a obrigatoriedade de criação do Conselho Municipal de Usuários do Serviço Público, que atuará concomitantemente com os demais Conselhos de Políticas Públicas, como é o caso dos Conselhos de Usuários de Transporte Coletivo e Água e Esgoto, como bem referenciado pelo r. Vereador.

Sem embargo, o r. TCE/SP também publicou o Comunicado SDG nº 21/2018, no sentido de orientar sobre a necessidade de criação do Conselho de Usuário, conforme segue abaixo:

**COMUNICADO SDG n°21/2018**

***O TRIBUNAL DE CONTAS DO ESTADO DE SÃO PAULO, no uso de suas atribuições institucionais;***

*Considerando o direito do usuário, na forma da lei, à participação na administração pública por meio de canal para reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços (art.37, §3º, I, CF/88);*

*Considerando o direito de acesso dos usuários, na forma da lei, a registros e a informações sobre atos do governo (art.37, § 3º, II, CF/88); Considerando o direito de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou*

<sup>1</sup><https://www.gov.br/ouvidorias/pt-br/ouvidorias/conselhos-de-usuarios/perguntas-e-respostas-sobre-os-conselhos-de-usuarios-de-servicos-publicos#Resp3>



PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 23

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURURU  
GABINETE DA PREFEITA

*indiretamente pela administração pública (Lei Federal nº 13.460/17);*

*Considerando o prazo de vigência estabelecido na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 para Estados e Municípios em razão da quantidade de habitantes.*

*COMUNICA aos órgãos jurisdicionados deste Tribunal das áreas estadual e municipal, com o objetivo de orientar e assegurar a efetividade e aplicabilidade das normas citadas, que deverão implementar as seguintes ações:*

*1. Publicação de quadro geral dos serviços públicos prestados, com especificação dos órgãos e entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados nos termos do artigo 3º da Lei Federal nº 13.460/2017;*

*2. Regulamentação e Divulgação na "Carta de Serviços ao Usuário", contendo, no mínimo, as informações relacionadas no artigo 7º, §§ 2º e 3º, da Lei Federal nº 13.460/2017;*

*3. Regulamentação e instituição de Ouvidoria, tendo, no mínimo, como atribuições precípua as relacionadas nos artigos 13 e 14 da Lei Federal nº 13.460/2017;*

*4. Elaboração e divulgação, no mínimo, anual de relatório de gestão contendo as informações relacionadas no artigo 15 da Lei Federal nº 13.460/2017;*

**5. Regulamentação e instituição do Conselho de Usuários nos termos definidos nos artigos 18 a 21 da Lei Federal nº 13.460/2017; G.N.**

*6. Avaliação por meio de pesquisa de satisfação a ser realizada, no mínimo, anualmente nos termos definidos no artigo 23 da Lei Federal nº 13.460/2017. Tais medidas, ao término da vigência prevista no artigo 25 da referida lei, farão parte da avaliação da Fiscalização deste Tribunal, cujo descumprimento poderá resultar*



PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 24

PREFEITURA MUNICIPAL DE BAURU  
GABINETE DA PREFEITA

*na adoção de medidas pertinentes, por ocasião da avaliação no correspondente processo de prestação de contas.*

*SDG, 20 de junho de 2018.*

**SÉRGIO CIQUERA ROSSI**

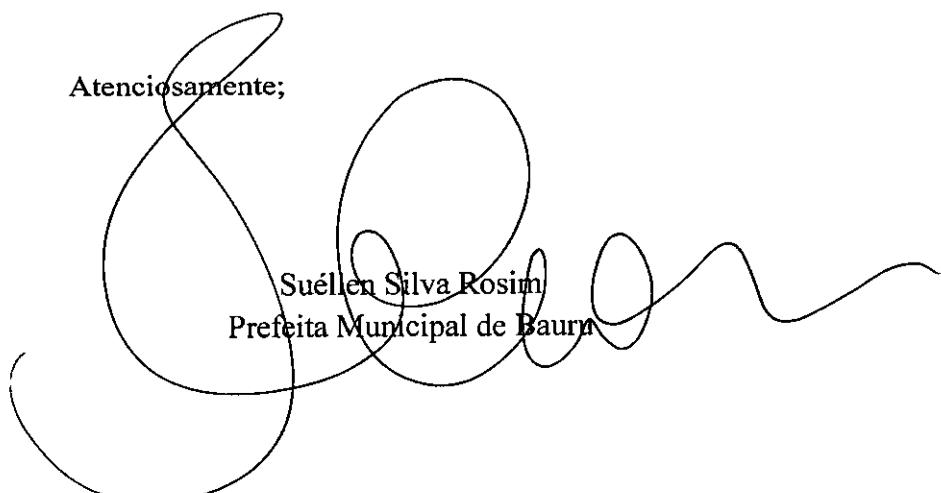
**SECRETÁRIO-DIRETOR GERAL**

Nota-se que o TCE/SP não dá margem para interpretações, no sentido de considerar outros Conselhos como integrantes do “sistema de conselhos de usuários públicos”. O que dá a entender é que o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos é obrigatório, devendo coexistir com os demais Conselhos existentes, ainda que estes outros tratem sobre matérias correlatas aos usuários de serviços públicos.

Assim, s.m.j, o entendimento que se extrai é no sentido de haver a necessidade de criação do presente Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

Quanto à composição do Conselho por integrantes do Poder Legislativo, existe a norma esculpida no Art. 188 da Lei Orgânica do Município de Bauru, no sentido de restringir a indicação de seus integrantes. Ocorre que no caso em tela, s.m.j, o interesse dos usuários abrange também o referido Poder, que presta diretamente Serviços Públicos à população, motivo pelo qual, fazendo-se uma análise hermenêutica, seria interessante que em sua composição houvesse um integrante do Poder Legislativo. Trata-se até de uma visão integrativa em relação aos Poderes, tudo em prol da sociedade e do povo.

Atenciosamente;

  
Suellen Silva Rosim  
Prefeita Municipal de Bauru



# Câmara Municipal de Baururu

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº	186/21
FOLHAS	25
BAURURU	
CORACÃO DE SÃO PAULO	

Processo nº 186/21  
Projeto de Lei nº 48/21  
Parecer da Relatoria

Sr. Vereador Presidente  
Srs. Vereadores membros da CJLR

Câmara Municipal de Baururu	
Diretoria de Apoio Legislativo	
23 SET. 2021	
ENTRADA	
Hora	11:30 (a)

Trata-se de projeto de lei de iniciativa do Poder Executivo que pretende criar o Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos.

Às fls. 17 e 18 manifestei-me fazendo apontamentos, culminando por sugerir que a municipalidade se manifestasse sobre os apontamentos feitos.

A municipalidade, por meio de pronunciamento da Sra. Prefeita Municipal, assim o fez ( fls. 21/24 ).

Em que pese os contra-argumentos expendidos, mantenho meu posicionamento inicial.

A Prefeitura se escuda atrás de um apontamento do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, no sentido de que a Prefeitura deveria instituir um Conselho de Usuários de Serviços Públicos, “nos termos definidos nos artigos 18 a 21 da lei Federal nº 13.460/2017”.

Entretanto, apesar de na manifestação da Prefeita à esta Câmara haver sido dito que o “TCE/SP não dá margem à interpretações” e que “o que dá a entender né que o Conselho de usuários dos Serviços Públicos é obrigatório, devendo coexistir com os demais conselhos existentes...” e que, finalmente, “s.m.j. o entendimento que se extrai é no sentido de haver a necessidade da criação do presente Conselho de Usuários dos Serviços Públicos”, NÃO É ASSIM QUE PENSO!

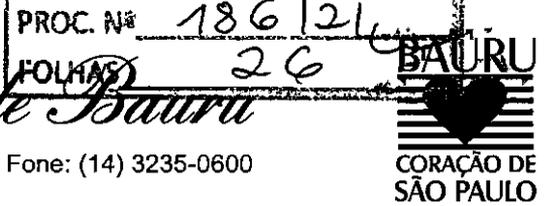
A lei Federal nº 13.460/2017 em seu capítulo V trata expressamente DOS CONSELHOS DE USUÁRIOS, no plural.

O artigo 18, mencionado no comunicado do TCE/SP diz em seu parágrafo único “Os conselhos de usuários são órgãos consultivos , dotados das seguintes atribuições”, ou seja, ainda no plural.



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600



O artigo 19 , diz que “A composição dos conselhos deve observar....”, mais uma vez no plural.

Não se vê, portanto, de onde a Prefeitura de Municipal tirou elementos para concluir que tem que haver **UM CONSELHO DE USUÁRIOS!**

Aliás, uma ainda que perfunctória leitura dos artigos seguintes, até o 24, mostrará claramente que a intenção de criar conselhos de usuários é justamente propiciar oportunidade para que usuários de determinado serviço público prestado sejam ouvidos justamente a propósito **DESSE** serviço prestado. Faz sentido, assim, existir um Conselho de Usuários do Serviço de Abastecimento de Água e Coleta de Esgoto , um Conselho de Usuários do Serviço Público de Coleta e Tratamento do Lixo, um Conselho de Usuários do Serviço Público de Iluminação, um Conselho... .

Um mega Conselho de Usuários para tratar de **TODOS** os Serviços Públicos em geral não cumpre essa finalidade.

A Prefeitura, em sua resposta à nossa manifestação, transcreveu o seguinte:

**11. Já existem conselhos de políticas públicas atuando com a minha instituição. Serei obrigado a criar Conselhos de Usuários?**

Sim. Caso a sua instituição esteja submetida ao Decreto nº 9.492, de 2018, que institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, ela deveria criar os seus Conselhos de Usuários de Serviços Públicos nos moldes definidos pelo Decreto nº 10.228, de 2020, operacionalizando-os por meio da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários de serviços Públicos”

Com base nisso, a Prefeitura de Bauru concluiu que “apesar de existirem outros Conselhos, s.m.j. o entendimento é no sentido de haver a obrigatoriedade de criação do Conselho Municipal de Usuários do Serviço Público, que atuará concomitante com os demais Conselhos de Políticas Públicas...”.

Ainda bem que escreveu s.m.j.!

Essa não parece ser a conclusão mais afinada com a pretensão exarada na Lei nº 13.460/2017.

Conselhos de Políticas Públicas é uma coisa. Conselho de Usuários de Serviços Públicos é outra coisa.



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

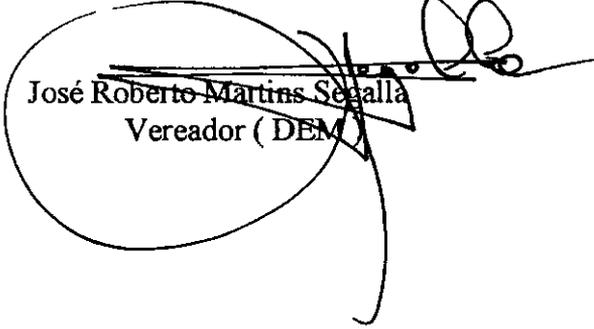
PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 27



Bauru já tem ao menos dois conselhos de usuários de serviços públicos, um que cuida dos Usuários de Transporte Coletivo e outro que cuida dos Usuários dos serviços de Água e Esgoto. É nessa linha que deve prosseguir, criando tantos conselhos de usuários de serviços públicos corresponder ao número e tipo de serviço público prestado. É assim que estará atendendo a lei nº 13.460/2017 e o TCE/SP.

É o que esta relatoria tinha a dizer, acrescentando apenas que tais conselhos não poderão ter a imposição de um membro do Poder legislativo na sua composição, sob pena de violação da Lei Orgânica Municipal.

Bauru, 21 de Setembro de 2021

  
~~José Roberto Martins Segalla~~  
Vereador (DEM)



# Câmara Municipal de Baururu

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 28



A

Diretoria de Apoio Legislativo:

Lido o r. parecer do nobre Relator da matéria, Vereador José Roberto Martins Segalla, devolvemos o presente processo para que esclareça se a ilegalidade refere-se tão somente à alínea "b", do inciso I, do art. 3º, ou ao Projeto como um todo.

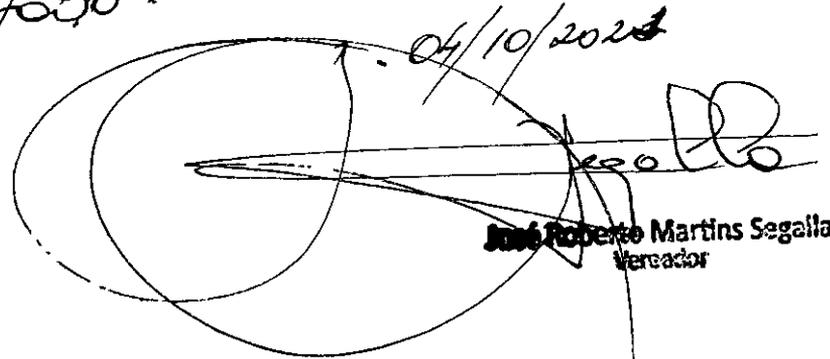
Baururu, 28 de setembro de 2021.

  
**MANOEL AFONSO LÓSILA**

Presidente da Comissão de Justiça,  
Legislação e Redação

SR. PRESIDENTE

Não faz sentido criar um Conselho de Usuários de Serviços Públicos, quando já há vários Conselhos de Usuários funcionando. O projeto, portanto, deve ser rejeitado.

04/10/2021  
  
**José Roberto Martins Segalla**  
Vereador



# Câmara Municipal de Bauru

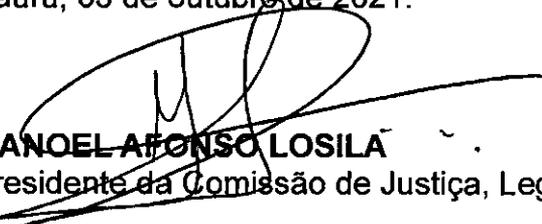
Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 29



Senhor Presidente da Câmara Municipal:

Solicitamos seja convocado o Secretário Municipal de Negócios Jurídicos para que participe de reunião desta Comissão no dia 14 de outubro de 2021, às 9 horas, para discussão sobre o Projeto de Lei nº 48/21.  
Bauru, 05 de outubro de 2021.

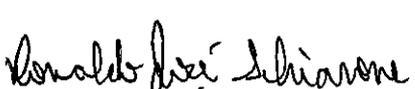
  
**MANOEL AFONSO LOSILA**  
Presidente da Comissão de Justiça, Legislação e Redação

À  
Diretoria de Apoio Legislativo:

Encaminhe-se ofício à Senhora Prefeita Municipal, conforme solicitação.  
Bauru, 05 de outubro de 2021.

  
**MARCOS ANTONIO DE SOUZA**  
Presidente

Atendido o despacho supra. Segue cópia do ofício.  
Bauru, 05 de outubro de 2021.

  
**RONALDO JOSÉ SCHIAVONE**  
Diretor de Apoio Legislativo



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHA 30



Of.DAL.SPL.PM. 260/21

Bauru, 05 de outubro de 2021.

Senhora Prefeita:

Atendendo requerimento da Comissão de Justiça, Legislação e Redação, vimos solicitar a Vossa Excelência que convoque o Secretário Municipal de Finanças para participar de reunião desta Comissão no dia 14 de outubro de 2021, às 9 horas, para discussão do Projeto de Lei nº 66/21, que estima a receita e fixa a despesa do Município para o exercício 2022.

Sem mais para o momento, subscrevo-me apresentando nossos renovados protestos de consideração.

  
**MARCOS ANTONIO DE SOUZA**  
Presidente

Excelentíssima Senhora  
**SUÉLLEN SILVA ROSIM**  
Prefeita Municipal de Bauru  
NESTA

Ofício	260/21	Protocolo	PMG
pág.	05	no dia	05/10/21
			
<b>DIEGO MATHEUS CARVALHO KANASHIRO</b> Chefe do Serviço de Procedimentos Legislativos			



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 31

BAURU  
CORACÃO DE  
SÃO PAULO

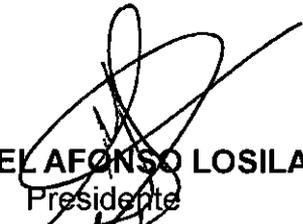
## COMISSÃO DE JUSTIÇA, LEGISLAÇÃO E REDAÇÃO

### PARECER FINAL EM SEPARADO

Apesar dos apontamentos do Senhor Relator da matéria, mas considerando também a manifestação da Secretaria Municipal de Negócios Jurídicos às fls. 21 a 24, opinamos pela normal tramitação do presente projeto.

Deixamos, porém, ao Plenário, que é soberano, a decisão final.

Sala das Reuniões, em  
19 de outubro de 2021.

  
MANOEL AFONSO LOSILA  
Presidente

  
Benedito Roberto Meira  
MEMBRO  
BENEDITO ROBERTO MEIRA  
Membro

  
EDSON MIGUEL DE JESUS  
Membro

  
Ubiratan Cassio Sanches  
Membro  
(membro)



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 32 *N*



Proc. nº 186/2021  
Emenda nº 1

**APROVADA**

em 29/11/21

## EMENDA MODIFICATIVA

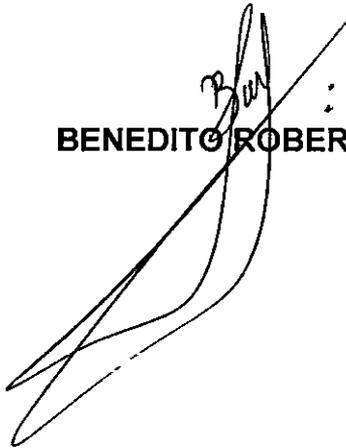
*Diego M e Kanashiro*  
**DIEGO MATEUS CARVALHO KANASHIRO**  
Chefe de Procedimentos Legislativos

O inciso I do Art. 3º do Projeto de Lei nº 48/21, que dispõe sobre a criação do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos e dá outras providências, processado sob nº 186/21, passa a ter a seguinte nova redação:

"Art. 3º (...)

- I 03 (três) representantes titulares e 03 (três) suplentes, do Poder Público Municipal, sendo:
  - a) 02 (dois) representantes, titulares e suplentes, do Poder Executivo Municipal;
  - b) 01 (um) representante, titular e suplente, da Ouvidoria Municipal."

Bauru, 19 de outubro de 2021.

  
**BENEDITO ROBERTO MEIRA**



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 33



Proc. nº 186/2021  
Emenda nº 2

**APROVADA**

**EMENDA SUPRESSIVA**

em, 29/11/21

*Diego M e Kanashiro*  
DIEGO MATHEUS CARVALHO KANASHIRO  
Chefe de Procedimentos Legislativos

Suprima-se o § 2º do Art. 3º do Projeto de Lei nº 48/21, que dispõe sobre a criação do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos e dá outras providências, processado sob nº 186/21.

Bauru, 19 de outubro de 2021.

*Benedito Roberto Meira*  
**BENEDITO ROBERTO MEIRA**



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº	186/21
FOLHAS	34



## JUSTIFICATIVA

As duas emendas de minha autoria ao Projeto de Lei nº 48/21, que dispõe sobre a criação do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos e dá outras providências, processado sob nº 186/21, tem a finalidade de adequar a matéria ao que está determinado pela Lei Orgânica do Município, que em seu Artigo 188, § 4º, estabelece que "Excetuados os casos previstos em Lei Federal ou Estadual, bem como os que envolvam interesse funcional de servidores do Poder Legislativo, fica vedada a indicação de representantes do Poder Legislativo para participarem de Conselhos, Comissões, Fundos ou assemelhados, em qualquer órgão, seja público ou privado".

Acreditamos, portanto, que as emendas são essenciais para que o projeto não contenha dispositivos que afrontem a nossa Lei Orgânica, motivo pelo qual pedimos aos Nobres Pares a aprovação das modificações propostas.

Bauru, 19 de outubro de 2021.

  
**BENEDITO ROBERTO MEIRA**



Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHA Nº 35



## COMISSÃO DE ECONOMIA, FINANÇAS E ORÇAMENTO

Nomeio Relator do presente processo o Vereador:

Estela Alexandre Almagro

Em 20 de Outubro de 2021.

Ubiratan C. Sanches  
UBIRATAN CASSIO SANCHES  
Presidente



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 36



Senhor Presidente da  
Comissão de

Com base no § 1º-A do Artigo 36 da Resolução nº 263/90 (Regimento Interno), solicitamos a prorrogação do prazo regimental para elaboração do parecer por mais seis dias úteis.

Bauru, 28 de outubro de 2021.

**ESTELA ALEXANDRE ALMAGRO**

Relatora da Comissão de Economia, Finanças e Orçamento

A  
Diretoria de Apoio Legislativo:

Defiro o prazo de seis dias úteis para que a Senhora Relatora apresente o seu parecer à matéria. Entregar o processo à Vereadora através de do livro de carga.

Bauru, 28 de outubro de 2021.

**UBIRATAN CASSIO SANCHES**

Presidente da Comissão de Economia, Finanças e Orçamento



# Câmara Municipal de Baururu

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 37



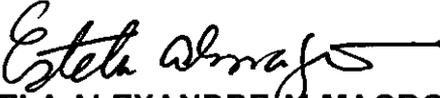
## COMISSÃO DE ECONOMIA, FINANÇAS E ORÇAMENTO

### PARECER DA RELATORA

Na qualidade de relatora do presente projeto, entendemos não haver nenhuma restrição a ser feita quanto ao seu aspecto econômico, nada impedindo, portanto, a normal tramitação do Projeto e das Emendas de folhas 32 a 34.

Inobstante, deixamos ao escrutínio do Plenário a sábia decisão final quanto a sua oportunidade.

Sala das Reuniões, em  
10 de novembro de 2021.

  
ESTELA ALEXANDRE ALMAGRO  
Relatora



# Câmara Municipal de Baururu

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 38



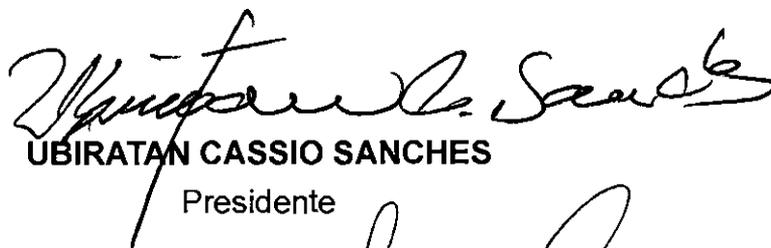
## COMISSÃO DE ECONOMIA, FINANÇAS E ORÇAMENTO

### PARECER FINAL

A Comissão de Economia, Finanças e Orçamento, hoje reunida, acata o parecer exarado pela nobre relatora da matéria, tendo em vista a inexistência de qualquer restrição quanto a normal tramitação do Projeto e das Emendas de folhas 32 a 34, por esta Casa.

Assim, caberá ao Plenário da Edilidade a soberana decisão final.  
É o nosso parecer.

Sala de Reuniões, em  
10 de novembro de 2021.

  
UBIRATAN CASSIO SANCHES  
Presidente

  
ESTELA ALEXANDRE ALMAGRO  
Relatora

  
CHIARA RANIERI BASSETTO  
Membro

  
GUILHERME BERRIEL CARDOSO  
Membro

  
WANDERLEY RODRIGUES JUNIOR  
Membro



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 39

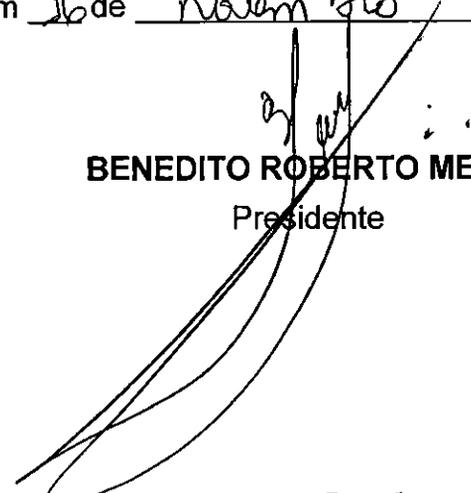


## COMISSÃO DE OBRAS, SERVIÇOS PÚBLICOS, HABITAÇÃO E TRANSPORTES

Nomeio Relator do presente processo o Vereador:

Manuel A. Losila

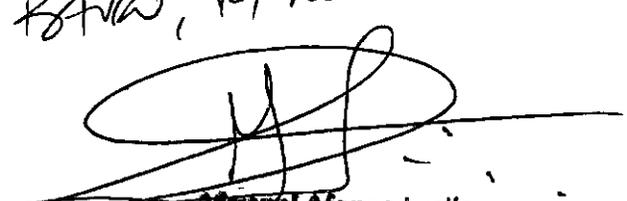
Em 16 de novembro de 2021.

  
BENEDITO ROBERTO MEIRA  
Presidente

SR. PRESIDENTE DA COSPHT,

OPINAMOS PELA NORMAL TRAMITAÇÃO DAS EMENDAS E  
PROJETO A fim de que o MÉRITO SEJA  
APRECIADO EM PLENÁRIO.

Bauru, 19 Novembro de 2021

  
Manuel Afonso Losila  
Vereador



*Câmara Municipal de Bauru*

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

P.P.O.C. Nº 486/21

FOLHAS 40



## COMISSÃO DE OBRAS, SERVIÇOS PÚBLICOS, HABITAÇÃO E TRANSPORTES

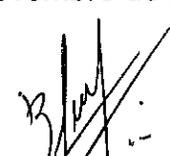
### PARECER FINAL

A Comissão de Obras, Serviços Públicos e Transportes, hoje reunida, acata o parecer do Senhor Relator da matéria, tendo em vista a inexistência de qualquer restrição quanto a normal tramitação do Projeto e das Emendas de fls. 32 a 34, por esta Casa.

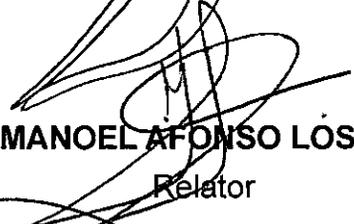
Assim sendo, deixamos ao escrutínio do Egrégio Plenário a sábia decisão final.

É o nosso parecer.

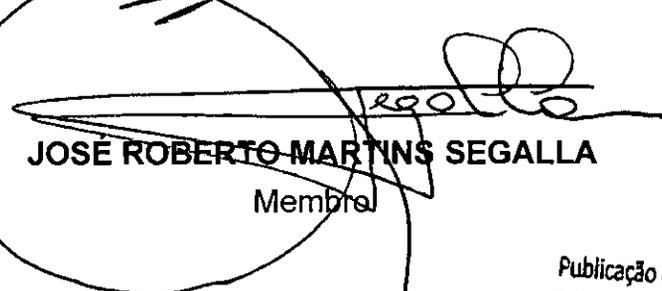
Sala das Reuniões, em  
23 de novembro de 2021.

  
**BENEDITO ROBERTO MEIRA**

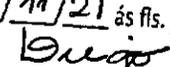
Presidente

  
**MANOEL AFONSO LÓSILA**

Relator

  
**JOSÉ ROBERTO MARTINS SEGALLA**

Membro

Publicação da Pauta no  
Diário Oficial de Bauru  
Dia 27/11/21 às fls. 40  
  
DIRETORIA DE APOIO LEGISLATIVO



# Câmara Municipal de Baururu

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21

FOLHAS 41

BAURURU

CORAÇÃO DE  
SÃO PAULO

## VOTAÇÃO NOMINAL

PROCESSO Nº 186/21

ASSUNTO: Projeto de Lei n: 49/21

DATA: 29 / 11 / 2021

VEREADOR	SIM	NÃO
01 – ANTONIO CARLOS DOMINGUES		1
02 – BENEDITO ROBERTO MEIRA		2
03 – CHIARA RANIERI BASSETTO		3
04 – EDMILSON MARINHO DA SILVA JUNIOR		4
05 – EDSON MIGUEL DE JESUS		5
06 – ESTELA ALEXANDRE ALMAGRO		6
07 – GUILHERME BERRIEL CARDOSO		7
08 – JOSÉ ROBERTO MARTINS SEGALLA		8
09 – JULIO CESAR APARECIDO DE SOUSA		9
10 – LUIZ CARLOS BASTAZINI	ausente	
11 – LUIZ EDUARDO PENTEADO BORGIO		10
12 – MANOEL AFONSO LOSILA		11
13 – MARCELO ROBERTO AFONSO		12
14 – MARCOS ANTONIO DE SOUZA		
15 – SÉRGIO BRUM		13
16 – UBIRATAN CASSIO SANCHES		14
17 – WANDERLEY RODRIGUES JUNIOR		15
TOTAL	0	15

CERTIFICO, E DOU FÉ QUE O RESULTADO DA VOTAÇÃO FOI: SIM ( 0 ) E NÃO ( 15 ) VOTOS.

*Ronildo José Schiavone*  
DIRETORIA APOIO LEGISLATIVO

*[Signature]*  
PRESIDENTE

*[Signature]*  
1º SECRETÁRIO



*Câmara Municipal de Bauru*

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 42



À  
Diretoria de Apoio Legislativo:

As Emendas de folhas 32 e 33 foram lidas e aprovadas.

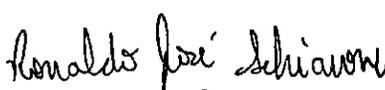
O presente Projeto foi rejeitado por unanimidade pelo Plenário em Sessão Ordinária realizada no dia 29 de novembro de 2021. Arquive-se.

Bauru, 30 de novembro de 2021.

  
**MARCOS ANTONIO DE SOUZA**  
Presidente

Atendido o despacho supra. Segue os autos para o arquivo.

Bauru, 30 de novembro de 2021.

  
**RONALDO JOSÉ SCHIAVONE**  
Diretor de Apoio Legislativo



# Câmara Municipal de Bauru

Praça D. Pedro II, 1-50 - Centro - CEP 17015-230 - Fone: (14) 3235-0600

PROC. Nº 186/21  
FOLHAS 43

BAURU  
CORACÃO DE  
SÃO PAULO

Of.DAL.SPL.PM. 320/21

Bauru, 07 de dezembro de 2021.

Senhora Prefeita:

Pelo presente, vimos informar a Vossa Excelência que o Projeto de Lei nº 48/21, que dispõe sobre a criação do Conselho Municipal dos Usuários dos Serviços Públicos e dá outras providências, foi **rejeitado** pelo Plenário, em Sessão Ordinária realizada por esta Casa de Leis no último dia 29 de novembro de 2021.

Sendo o que tínhamos para o momento, subscrevemo-nos renovando nossos protestos de elevada consideração e apreço.

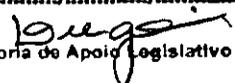
  
MARCOS ANTONIO DE SOUZA  
Presidente

Excelentíssima Senhora  
SUÉLLEN SILVA ROSIM  
Prefeita Municipal  
NESTA

Ofício	320/21	PM 4
pág.	93	06 12/21
Diego		
DIEGO MANTOVANI KANASHIRO		
Chefe do Serviço de Procedimentos Legislativos		

Cumpridas as exigências legais  
encaminha-se o presente processo  
ao Serviço de Microfilmagem e  
Arquivo.

Bauru 02.12.21

  
Diretoria de Apoio Legislativo