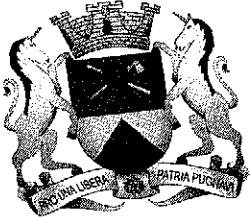


CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO



PARECER JURÍDICO

PR 017/2023

Requerente: Presidente da Câmara Municipal de Sorocaba

Trata-se de projeto de resolução que "Institui a Carta de Serviços aos Usuários", de autoria da Mesa Diretora.

Inicialmente, cabe assinalar que o processo legislativo municipal compreende a elaboração de resoluções (art. 35, VII da LOM) e a Lei Orgânica do Município, em seu art. 47, a define como sendo a proposição que se destina a regular matéria político-administrativa da Câmara, de sua competência exclusiva, não dependendo de sanção ou veto do Prefeito Municipal.

Ademais, o Regimento Interno desta Casa estabelece que:

"Art. 77. Proposição é toda a matéria sujeita à apreciação da Câmara.

Parágrafo único. As proposições são:

I - independentes, tais como: Projetos de Lei, de **Resolução**, de Decreto Legislativo, de Emenda à Lei Orgânica, Indicações, Requerimentos, Moções e Recursos; (g.n.)

Art. 87. A Câmara exerce a sua função legislativa através de Projetos de Lei, de **Resolução**, de Decreto Legislativo e Emenda à Lei Orgânica.

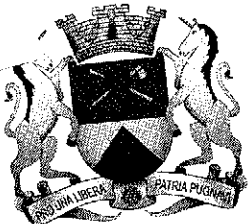
(...)

§ 2º Projeto de Resolução é a proposição destinada a regular assuntos de economia interna da Câmara, tais como:

I - aprovação ou alteração do Regimento Interno;

II - destituição de componente da Mesa;

III - organização dos serviços administrativos. "(g.n.)



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

13

Desse modo, sob o aspecto formal, a proposição não encontra óbices legais, uma vez que ao tratar de matéria de interesse interno, encontra amparo legal nos arts. 35, inciso VII e 47 da Lei Orgânica Municipal, bem como nos arts. 77, inciso I e 87, §2º do Regimento Interno desta Casa de Leis (acima transcritos).

No que diz respeito à matéria em análise, têm-se que, nos termos da justificativa da proposição, a "Carta de Serviços aos Usuários tem como objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pela instituição e as formas de acessá-los. Ela também detalha os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público, sendo objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação na página do órgão ou entidade na internet".

Tal iniciativa encontra fundamento na **Lei Nacional nº 13460, de 26 de junho de 2017**, que "Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública", da qual destacamos os seguintes dispositivos:

"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.

(...)

Art. 7º 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



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

14

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. (g.n.)

§ 6º Compete a cada ente federado 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. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) "

Pelo exposto, **nada a opor sob o aspecto legal da proposição**, ressaltando-se que a sua aprovação dependerá do voto favorável da maioria simples dos membros desta Casa de Leis, conforme o disposto no art. 162 do Regimento Interno da Câmara.

É o parecer.

Sorocaba, 12 de dezembro de 2023.


Roberta dos Santos Veiga
Procuradora Legislativa



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

15

COMISSÃO DE JUSTIÇA

SOBRE: o Projeto de Resolução nº 17/2023, de autoria da Mesa da Câmara, que "institui a Carta de Serviços aos Usuários".

Conforme o Art. 51 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Sorocaba, indico para **Relator** deste Projeto o Nobre **Vereador João Donizeti Silvestre**, que deverá observar o § 1º devendo emitir seu parecer conforme os §§ 2º e 3º do mesmo artigo.

S/C., 12 de dezembro de 2023.


CRISTIANO ANUNIAÇÃO DOS PASSOS
Presidente da Comissão



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

COMISSÃO DE JUSTIÇA
RELATOR: João Donizeti Silvestre
PR 17/2023

Trata-se de Projeto de Resolução nº 17/2023, de autoria da Mesa da Câmara, que *"Institui a Carta de Serviços aos Usuários"*.

De início, a proposição foi encaminhada ao Jurídico, para exame da matéria, quanto aos aspectos legais e constitucionais, que exarou parecer favorável ao projeto.

Procedendo à análise formal da propositura, constatamos que ela está condizente com o nosso direito positivo por se tratar da **competência privativa do Poder Legislativo para dispor sobre a organização da estrutura administrativa por meio de Resolução**, conforme os arts. 22, inciso II e 34, inciso VII da Lei Orgânica Municipal, assim como os arts. 20 e 87, §2º, inciso III, ambos do Regimento Interno desta Casa de Leis.

Além disso, destacamos que a proposição é **consoante com a jurisprudência do E. Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, que estabelece a competência privativa das Câmaras Municipais para disporem sobre a criação, transformação ou extinção de seus cargos, empregos e serviços, sem a participação do Chefe do Poder Executivo.**

Quanto ao aspecto material, a Carta de Serviços aos Usuários tem como objetivo **informar aos mesmos sobre os serviços prestados pela instituição e as formas de acessá-los**. Ela também **detalha os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público** sendo objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação na página do órgão ou entidade na internet.

Ademais, tal iniciativa encontra também **fundamento na Lei Nacional nº 13.460, de 2017, que "dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública"**.

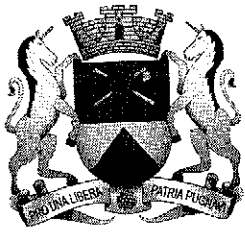
Ante o exposto, opina-se pela **viabilidade jurídica do Projeto de Resolução**, não havendo nada a opor sob o aspecto legal, sendo que sua aprovação dependerá do voto favorável da **maioria simples**.

S/C, 12 de dezembro de 2023.

CRISTIANO ANUNCIÇÃO DOS PASSOS
Presidente

FERNANDO ALVES LISBOA DINI
Membro

JOÃO DONIZETI SILVESTRE
Relator



CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA

ESTADO DE SÃO PAULO

17

COMISSÃO DE CIDADANIA E DEFESA DO CONSUMIDOR

SOBRE: O Projeto de Resolução nº 17/2023

Trata-se do Projeto de Resolução nº 17/2023, da Mesa da Câmara Municipal, que institui a Carta de Serviços aos Usuários.

1. Objetivos e Benefícios da Carta de Serviços aos Usuários

A Carta de Serviços ao Usuário, conforme delineado no projeto, tem como objetivo primordial informar de maneira clara e acessível sobre os serviços oferecidos pela instituição. Este documento não só facilita o acesso à informação pelos cidadãos, mas também estabelece padrões de qualidade e compromissos de atendimento, promovendo uma cultura de excelência e responsividade na administração pública.

2. Alinhamento com a Lei Federal 13.460/2017

O projeto está em plena conformidade com as diretrizes da Lei Federal 13.460/2017, que regula a participação do usuário nos serviços públicos. A Carta é uma ferramenta essencial para efetivar as disposições desta Lei, especialmente no que diz respeito à avaliação periódica dos serviços e ao atendimento das reclamações dos usuários.

3. Promoção da Transparência e Participação Cidadã

Um aspecto notável do projeto é a promoção da transparência e da participação cidadã. Ao disponibilizar informações detalhadas sobre os serviços, a Carta de Serviços aos Usuários convida o cidadão a se envolver mais ativamente no monitoramento e na avaliação dos serviços públicos, fortalecendo assim o controle social e a gestão democrática.

4. Contribuição para a Melhoria Contínua

A adoção de uma Carta de Serviços aos Usuários estimula a melhoria contínua dos processos e serviços da administração pública. Ao estabelecer padrões de qualidade e compromissos de atendimento, a instituição se obriga a uma avaliação constante e a uma busca incessante por aprimoramentos.

Conclusão e Recomendação

Com base na análise do projeto e em seu alinhamento com os princípios de boa governança, recomendo a aprovação do Projeto de Resolução 17/2023. A instituição da Carta de Serviços aos Usuários pela Câmara Municipal de Sorocaba representa um passo significativo em direção a uma administração pública mais transparente, eficiente e responsiva às necessidades do cidadão. É uma medida que reforça o compromisso da Câmara com a qualidade e a integridade no serviço público.

S/C., 12 de dezembro de 2023


RODRIGO PIVETA BERNO
Presidente da Comissão


CRISTIANO ANUNCIÇÃO DOS PASSOS
Membro

FERNANDA SCHLIC GARCIA
Membro