

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

CÂMARA MUNICIPAL DE MOCOCA

AVISO DE REPETIÇÃO DE DISPENSA DE LICITAÇÃO nº 02/2025 - REGISTRO DE PREÇO.

A Câmara Municipal de Mococa, por meio de seu Presidente, torna público que se encontra aberta, no setor de licitações, a Repetição da Dispensa de Licitação nº 02/2025 - Registro de Preços, objetivando a aquisição de toners. O aviso de dispensa e demais documentos pertinentes à licitação em questão estarão disponíveis no mural de avisos da Câmara Municipal e no setor de licitações, de segunda a sexta-feira, das 9h às 17h, podendo ser obtidos mediante cópia em mídia removível fornecida pelo interessado, sem qualquer custo, ou, se preferir, mediante solicitação por e-mail: licitacao@mococa.sp.leg.br, ou no site da Câmara Municipal :

<https://www.mococa.sp.leg.br/transparencia/licitacoes-e-contratos/edital-de-licitacao/dispensas-de-licitacao-2025/aviso-de-dispensa-no-02-2025-repeticao-dispensa-de-licitacao-para-aquisicao-de-toners/view>

Mais informações pelo telefone: (19) 3656-0002.

Mococa, 10 de Março de 2025.

CLAYTON DIVINO BOCH

Presidente

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº 003, DE 13 DE FEVEREIRO DE 2025

Altera o artigo 25 da Resolução nº 012, de 12 de dezembro de 2024.

FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Mococa, em sessão realizada no dia ____ de _____ de 2025, aprovou Projeto de Resolução nº. 003/2025, de autoria do Vereador Thiago José Colpani, e eu promulgo a seguinte Resolução:

Art. 1º Esta Resolução altera o artigo 25, inciso II, alínea “h” da Resolução nº 012, de 12 de dezembro de 2024, que trata sobre o Regimento Interno da Câmara Municipal de Mococa.

PÁGINA 1

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

Art. 2º Fica alterado o artigo 25, inciso II, alínea “h”, que passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 25.

I -

II -

a)

h) fazer publicar o inteiro teor do texto e da respectiva exposição de motivos de qualquer propositura recebida no diário oficial do Legislativo municipal, bem como as respostas de requerimentos e as ementas das matérias respondidas, desde que recebidas em formato editável pela Secretaria da Câmara Municipal, de modo a garantir maior publicidade e transparência do processo legislativo;”.

Art. 3º Esta Resolução entra em vigor na data de publicação.

Plenário Venerando Ribeiro da Silva, 13 de fevereiro de 2025.

THIAGO JOSÉ COLPANI

Vereador/PL

JUSTIFICATIVA

O presente Projeto de Resolução tem como objetivo promover maior transparência e publicidade aos atos do Poder Legislativo, alterando o Regimento Interno para determinar a publicação das respostas aos requerimentos apresentados pelos vereadores no Diário Oficial.

Os requerimentos são instrumentos essenciais para o exercício da fiscalização e do controle das atividades do Poder Executivo e demais órgãos da administração pública. No entanto, muitas vezes as respostas a esses requerimentos não chegam ao conhecimento da população e até mesmo dos demais parlamentares, dificultando o acompanhamento das demandas apresentadas e das informações prestadas pelos órgãos competentes.

A publicação das respostas no Diário Oficial garante amplo acesso às informações, fortalecendo os

PÁGINA 2

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

princípios da publicidade e da transparência previstos no artigo 37 da Constituição Federal. Além disso, possibilita que a sociedade acompanhe de forma mais efetiva as ações do Legislativo e do Executivo, promovendo maior participação cidadã e controle social.

Dessa forma, a presente proposta visa aprimorar os mecanismos de transparência e publicidade no âmbito do Legislativo, garantindo que as informações de interesse público sejam devidamente divulgadas, contribuindo para uma gestão mais eficiente e democrática.

Diante do exposto, solicitamos o apoio dos nobres parlamentares para a aprovação desta proposição.

THIAGO JOSÉ COLPANI

Vereador/PL

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 005, DE 24 de Fevereiro de 2025.

Dispõe sobre a Doação de área, com base na Lei 515, de 11 de dezembro de 2018, para a empresa “SS MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO LTDA”.

Art. 1º. Fica o Município de Mococa, através do Poder Executivo, autorizado em proceder à Doação de Área à empresa “SS MATERIAIS DE CONSTRUÇÃO LTDA”, inscrita no CNPJ sob número 46.471.701/0001-00, conforme apurado no processo no respectivo processo administrativo, os imóveis abaixo especificados:-

UMA ÁREA DE TERRAS, designada de “ÁREA 9B-1”, de forma irregular, situada nesta Cidade, com frente para Rua JOSÉ LUIZ FOGARIM, no DISTRITO INDUSTRIAL II, de frente para a Rua José Luiz Fogarim, mede 72,26 metros; do lado esquerdo, de quem da Rua olha, onde confronta com Vila Mariana Futebol Clube, mede 66,71 metros; daí, deflete à direita, seguindo em linha reta, onde confronta com o Lote 9B-2, numa distância de 81,89 metros; daí

PÁGINA 3

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

deflete à direita, seguindo em linha reta, onde confronta a Rua João Siqueira de Mesquita, numa distância de 55,00 metros; daí deflete à direita e segue em curva com desenvolvimento de 13,87 metros na confluência da Rua José Luiz Fogarim com a Rua João Siqueira de Mesquita até encontrar o ponto inicial desta descrição, fechando uma área de 5.534,47 metros quadrados.

Art. 2º. Para efeito da doação com encargos fica atribuído aos imóveis o valor de R\$ 64,00 (sessenta e quatro reais), o metro quadrado, totalizando R\$ 354.206,08 (trezentos e cinquenta e quatro mil duzentos e seis reais e oito centavos), conforme laudo de avaliação elaborado pelos peritos nomeados pela Portaria nº 77, de 02 de fevereiro de 2021.

Art. 3º. O donatário, no ato da assinatura do contrato de doação, assumirá os seguintes encargos:

I – empregar, diretamente mais 30 (trinta) empregados, no mínimo;

II – realizar o total de seu faturamento no Município de Mococa;

III – dar preferência na aquisição de matérias primas utilizadas em sua produção, neste Município;

Art. 4º. Somente após o cumprimento dos encargos assumidos e constantes nesta Lei Complementar e na Lei nº 4.938/2021 será lavrada a escritura de doação definitiva, que deverá ser registrada em cartório no prazo de 30 (trinta) dias.

Art. 5º. Não sendo cumpridos os encargos estabelecidos na Lei nº 4.938/2021, bem como os previstos nas demais leis que regem a matéria, o imóvel doado será revertido ao patrimônio público, com todas as edificações, independentemente de quaisquer indenizações por parte do Poder Público à Donatária.

Art. 6º. Fica o Poder Executivo dispensado da publicação do Processo Administrativo, permanecendo o mesmo à disposição para consulta pública.

PÁGINA 4

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

Art. 7º. Fica dispensada a realização de licitação em razão do interesse público existente na presente doação com encargos, na forma da Lei nº 14.133/2021, bem como em razão do disposto no artigo 8º, VIII, da Lei Orgânica do Município, na Lei Complementar nº 515/18 e, ainda, Lei Municipal nº 4.938/2021.

Art. 8º. Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 9º. Revogam-se as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA, 24 de fevereiro de 2025.

PROJETO DE LEI Nº 023, de 24 de fevereiro de 2025

Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública Municipal, previstos na Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017; e dá outras providências.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1.º Esta Lei regulamenta, no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta, a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública, de que trata o inciso I do §3º do art. 37 da Constituição Federal.

§1º. Os órgãos e as entidades da Administração Pública devem assegurar ao usuário de serviços públicos o direito de participação na Administração Pública Municipal, direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§2º. A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

PÁGINA 5

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

I – em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de atividades ou serviços sujeitos à regulação ou supervisão;

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. Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados, direta ou indiretamente, pela Administração Pública Municipal.

Art. 3º. Para os fins desta Lei, consideram-se:

I – Administração Pública: órgão, setor ou entidade integrante da Administração Pública Municipal, direta ou indireta;

II – Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, na Administração Pública, direta ou indireta;

III – Manifestação: denúncia, elogio, reclamação, solicitação, sugestão e demais pronunciamentos de usuários que possam ser classificados pelas ouvidorias públicas municipais, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

IV – Política Pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pela Administração Pública Municipal, direta ou indireta, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, a determinado segmento de atendimento;

V – Serviço Público: atividades exercidas pela Administração Pública Municipal, direta e indireta, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

VI – Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente,

PÁGINA 6

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

serviço ou atendimento de agente público e da
Administração Pública Municipal.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações deve ser regido nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que trata da Lei de Acesso à Informação; e suas regulamentações municipais.

Art. 4º. Com periodicidade mínima anual, a Administração Pública, direta e indireta, deve publicar a Carta de Serviços ao Usuário, com quadro geral dos serviços públicos prestados, especificação dos órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 5º. Os serviços públicos e o atendimento do usuário devem ser realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia e de forma desburocratizada.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 6º. O usuário de serviço público tem direito à sua adequada prestação, devendo os agentes e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes:

- I – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- II – adotar medidas que visem à proteção, saúde e segurança dos usuários;
- 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, a idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por crianças de colo;

PÁGINA 7

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

IV – 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, em obediência à Lei Federal nº 13.726, de 8 de outubro de 2018;

V – buscar soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, para propiciar melhores condições para o compartilhado de informações;

VI – cumprir prazos e normas procedimentais;

VII – dar observância aos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

VIII – definir, dar publicidade e observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

IX – eliminar formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

X – estimular urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento dos usuários;

XI – manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XII – presumir a boa-fé do usuário;

XIII – promover a igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

XIV – utilizar de linguagem cidadã, que seja simples e compreensível ao usuário, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV – vedar a exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 7º. São direitos básicos do usuário:

PÁGINA 8

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

I – o acesso e a obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros da Administração Pública Municipal, 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;

II – atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

III – obtenção e utilização de serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação, respeitadas a isonomia e de forma que não prejudique a prestação do serviço público;

IV – participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

V – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

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 de tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 8º. São deveres do usuário:

PÁGINA 9

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

I – colaborar para a adequada prestação do serviço público;

II – preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços;

III – dispor das informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

IV – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé.

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º. Para garantir seus direitos, o usuário pode apresentar manifestações à Administração Pública acerca da prestação de serviços e agentes públicos.

Art. 10. A manifestação deverá ser dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conter a identificação do requerente.

§1º. A identificação do requerente não deve ter exigências que inviabilizem sua manifestação.

§2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§3º. A manifestação pode ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§4º. No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no §3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, pode a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§5º. Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei devem colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput*, facultada ao usuário sua utilização.

§6º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos

PÁGINA 10

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, que trata da Lei de Acesso à Informação; e suas regulamentações municipais.

Art. 11. Em nenhuma hipótese pode ser 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.

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 PÚBLICAS MUNICIPAIS

Art. 13. As ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

- I – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- II – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- III – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- IV – promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

PÁGINA 11

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI – propor aperfeiçoamentos para prestação de serviços públicos;

VII – acolher, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula.

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

I – acolher, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

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;

IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I – encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II – disponibilizado integralmente na internet.

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

PÁGINA 12

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

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 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Atos normativos específicos da administração pública direta ou indireta disporão sobre a organização e o funcionamento de suas ouvidorias.

CAPÍTULO V

CARTA DE SERVIÇOS AOS USUÁRIOS

Art. 18. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei devem divulgar e manter atualizada a 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 deve trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I – forma de prestação do serviço;

II – locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

III – previsão de prazo máximo para a prestação do serviço;

IV – principais etapas ao processamento do serviço;

V – requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

VI – serviços oferecidos.

§3º. Além das informações descritas no §2º, a Carta de Serviços ao Usuário deve apresentar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

PÁGINA 13

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

- I – mecanismos de comunicação com os usuários;
- II – mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação;
- III – previsão de tempo para atendimento;
- IV – prioridades de atendimento;
- V – procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários.

§4º. A Carta de Serviços ao Usuário deve ter atualização periódica e permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet, mantido pela Administração Pública.

CAPÍTULO VI DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 19. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos poderá ser feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, vinculado à Secretaria Municipal de Planejamento.

Parágrafo único. O conselho é um órgão consultivo, dotado das seguintes atribuições:

- I – acompanhar a prestação dos serviços;
- II – acompanhar e avaliar a atuação dos ouvidores públicos municipais;
- III – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- IV – participar na avaliação dos serviços;
- V – propor melhorias na prestação dos serviços.

PÁGINA 14

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

Art. 20. A composição do Conselho 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. 21. A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 22. A organização e o funcionamento do conselho serão dispostos em regulamento específico.

CAPÍTULO VII 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 – cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

II – medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

III – qualidade do atendimento prestado ao usuário;

IV – quantidade de manifestações de usuários;

V – satisfação do usuário com o serviço prestado;

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

§2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio da Administração Pública, incluindo o ranking dos órgãos com mais incidência de reclamação de usuários, na periodicidade a que se refere o §1º.

PÁGINA 15

DIÁRIO OFICIAL PODER LEGISLATIVO

VERSÃO ELETRÔNICA - LEI Nº 4.701 de 11/12/2017

Mococa, 10 de março de 2025 – Edição nº 381/2025

§3º. O resultado da avaliação deverá servir como subsídio para reorientar os gestores públicos municipais e buscar melhorias aos 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. A avaliação de efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários deverá ser disposta em regulamento específico.

CAPÍTULO VIII GERAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 25. Os casos omissos e questões a serem dirimidas deverão ser encaminhados, obrigatoriamente, à análise e manifestação do Sistema de Controle Interno do Município.

Art. 26. As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta da dotação orçamentária própria do orçamento vigente.

Art. 27. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação. Revogando-se as disposições em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOCOCA, 24 de fevereiro de 2025.

PÁGINA 16