

LEI Nº 16.420, DE 17 DE SETEMBRO DE 2018.

(Regulamentada pelo [Decreto nº 48.659, de 13 de fevereiro de 2020.](#))

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

O GOVERNADOR DO ESTADO DE PERNAMBUCO:

Faço saber que a Assembleia Legislativa decretou 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 estadual.

§ 1º O disposto nesta Lei aplica-se aos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo, incluindo as autarquias, as fundações públicas, as empresas estatais dependentes e entidades e empresas delegatárias de serviços públicos estaduais.

§ 2º Considera-se empresa estatal dependente aquela que recebe recursos financeiros para pagamento de despesas com pessoal ou de custeio em geral ou de capital, excluídos, no último caso, aqueles provenientes de aumento de participação acionária.

§ 3º 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 à regulação ou prestados mediante delegação; e

II - na Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo.

§ 4º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por entidades privadas sem fins lucrativos que recebam, para realização de ações de interesse público, recursos orçamentários por meio de contrato de gestão, termo de colaboração, termo de fomento, convênios, acordos, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

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 - os órgãos da administração direta, as fundações, as autarquias, as empresas estatais e demais entidades controladas direta ou indiretamente pelo Poder Executivo;

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, solicitações, denúncias, sugestões e elogios dos usuários relacionadas à prestação de serviços públicos e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido nos termos da [Lei nº 14.804, de 29 de outubro de 2012](#).

Art. 3º O Poder Executivo, com periodicidade mínima anual, 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, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, transparência, acessibilidade e cortesia.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º A prestação dos serviços públicos observará as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, 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 estabelecidas em lei;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, de obrigações, de restrições e de sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários;

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 à 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 - priorização da utilização de plataformas digitais para prestação de serviços que não exijam atendimento presencial;

XV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XVI - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

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 14.804, de 2012](#);

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei nº 14.804, de 2012](#);

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.

Art. 7º Cada órgão e entidade da administração pública estadual disponibilizará Carta de Serviços aos Usuários.

§ 1º A Carta de Serviços aos Usuários tem por objetivo informar sobre cada um dos 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 aos Usuários deverá conter informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - os serviços oferecidos;

II - os requisitos, os documentos e as informações necessárias para acesso ao serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço; e

VI - forma de 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 - prioridade no 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, inclusive mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

Art. 8º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - conceder informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - contribuir para a permanência das boas condições dos bens públicos através dos quais lhe são prestados os serviços.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 9º 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 da entidade responsável, não sendo obrigatória a identificação do requerente.

§ 1º O processamento da manifestação não será condicionado à indicação pelo requerente dos motivos determinantes da sua apresentação, nem ao atendimento de exigências que o inviabilizem.

§ 2º A identidade do requerente será considerada informação pessoal protegida com restrição de acesso, nos termos da [Lei nº 14.804, de 2012](#).

§ 3º Caso o órgão ou entidade não possua ouvidoria, o usuário deverá ser encaminhado à Ouvidoria Geral do Estado - OGE, para apresentar sua manifestação.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, através de correspondência ou verbalmente, hipótese em que será reduzida a termo.

§ 5º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei disponibilizarão ao usuário formulários para a apresentação de manifestação, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 11. 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 DA OUVIDORIA GERAL DO ESTADO

Art. 12. A Ouvidoria Geral do Estado tem por finalidade coordenar a Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através de sistema integrado para o recebimento de manifestações dos usuários, visando contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços públicos.

Art. 13. Compete à Ouvidoria Geral do Estado exercer, em especial, as seguintes atribuições:

I - zelar pela legalidade, legitimidade, impessoalidade, moralidade, economicidade, publicidade, transparência e eficiência dos atos praticados pela administração pública estadual;

II - receber e analisar as manifestações dos usuários, notificando os respectivos órgãos e entidades estaduais para os esclarecimentos necessários e/ou conhecimento;

III - sistematizar informações sobre a atuação das ouvidorias dos órgãos e das entidades estaduais, através do monitoramento e avaliação dos seus indicadores de desempenho;

IV - subsidiar tecnicamente a atuação das ouvidorias públicas, em relação aos procedimentos técnicos específicos da área;

V - garantir o sigilo, a discricção e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;

VI - sugerir ações de melhoria para as ouvidorias públicas;

VII - apoiar a implantação de ouvidorias municipais;

VIII - elaborar a consolidação dos relatórios de gestão das ouvidorias de cada órgão ou entidade, disponibilizando-a na internet; e

IX - encaminhar ao Gabinete do Governador relatórios gerenciais com dados estatísticos e qualitativos quanto ao desempenho das ouvidorias da administração pública estadual.

Art. 14. Os órgãos e entidades da administração pública estadual deverão prestar apoio e informações à Ouvidoria Geral do Estado, em caráter prioritário, sempre que formalmente demandados.

CAPITULO V DAS OUVIDORIAS

Art. 15. As ouvidorias de cada órgão ou entidade terão como atribuições:

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 garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com as disposições desta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando seu processamento perante o órgão ou entidade respectivos e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante o órgão ou entidade a que se vincula;

VII - garantir o sigilo, a discricção e a fidedignidade quanto ao conteúdo e providências das manifestações recebidas;

VIII - contribuir para a elaboração da Carta de Serviços do órgão ou entidade e supervisionar sua revisão;

IX - participar das reuniões de deliberação superior do órgão ou entidade;

X - dar ciência à Ouvidoria Geral do Estado acerca de denúncias de irregularidades relativas à atuação de agentes públicos; e

XI - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. As ouvidorias deverão estar vinculadas à autoridade máxima do órgão ou entidade e atuarão de forma autônoma e independente.

Art. 16. 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. 17. O relatório de gestão de que trata o inciso II do art. 16 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.

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. 18 A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final acerca da manifestação do usuário no prazo de até 20 (vinte) dias prorrogável, de forma justificada e uma única vez, por mais 10 (dez) dias.

CAPÍTULO VI

DO CONSELHO ESTADUAL DE DEFESA DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 19. Fica instituído o Conselho Estadual de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos - CEDDUSP, vinculado à Ouvidoria Geral do Estado, com natureza colegiada, paritária, de caráter permanente e consultivo, integrado por representantes de órgãos e de entidades governamentais e de entidades da sociedade civil organizada com atuação na área de defesa dos interesses dos usuários de serviços públicos.

Parágrafo único. O CEDDUSP será presidido pelo representante da Ouvidoria Geral do Estado.

Art. 20. Compete ao Conselho Estadual de Defesa dos Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos:

I - formular e propor diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

II - fomentar estudos e pesquisas na área de qualidade e satisfação do usuário de serviços públicos;

III - propiciar a participação de outras esferas de governo e da sociedade civil organizada, nos debates e consequentes propostas em favor do aperfeiçoamento na prestação de serviços públicos;

IV - consolidar e promover a discussão das propostas encaminhadas por seus membros e submetê-las ao Poder Executivo;

V - acompanhar a prestação dos serviços e atuação do ouvidor;

VI - elaborar e aprovar o seu Regimento Interno; e

VII - apoiar a criação dos conselhos municipais de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Art. 21. O Plenário do CEDDUSP, órgão máximo do colegiado, é constituído pelo Presidente e pelos Conselheiros.

§ 1º Ocorrendo empate nas votações, o voto de qualidade será exercido pelo Presidente do Conselho.

§ 2º O CEDDUSP contará com uma Secretaria Executiva, subordinada à Presidência, ocupada por servidor público indicado pelo Ouvidor Geral do Estado para o exercício de

função de apoio técnico e administrativo ao Conselho.

Art. 22. Os Conselheiros do CEDDUSP, em número de 14 (quatorze), serão indicados entre gestores do Poder Público e representantes de entidades da sociedade civil organizada, escolhidos mediante processo seletivo público, observada a seguinte composição:

I - 7 (sete) Conselheiros do Poder Público, sendo:

a) 1 (um) representante da Secretaria de Administração;

b) 1 (um) representante da Ouvidoria Geral do Estado;

c) 1 (um) representante da Secretaria de Planejamento e Gestão de Pernambuco;

d) 1 (um) representante da Secretaria das Cidades;

e) 1 (um) representante da Secretaria de Saúde de Pernambuco;

f) 1 (um) representante da Secretaria de Educação; e

g) 1 (um) representante da Agência de Regulação dos Serviços Públicos do Estado de Pernambuco - ARPE;

II - 7 (sete) conselheiros das seguintes entidades e representações:

a) 2 (dois) representantes de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada à defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região Metropolitana do Recife;

b) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada à defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região da Zona da Mata Norte;

c) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada à defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região da Zona da Mata Sul;

d) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região Agreste;

e) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região do Sertão de Itaparica, do Araripe ou do São Francisco; e

f) 1 (um) representante de entidades da sociedade civil, legalmente estabelecidas há mais de 2 (dois) anos e cuja finalidade esteja vinculada a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, com sede e atuação estabelecida na região do Sertão Central, do Pajeú ou do Moxotó.

§ 1º As entidades representativas a que se refere o inciso II devem ser de âmbito estadual.

§ 2º Os Conselheiros e seus respectivos suplentes, representantes do Poder Público, serão designados por ato do Governador do Estado, após indicação dos titulares dos órgãos ou entidades a que estejam vinculados.

§ 3º Os Conselheiros e respectivos suplentes, representantes de entidades da sociedade civil, serão designados por ato do Governador do Estado, após indicação do representante máximo das entidades selecionadas.

§ 4º Cada Conselheiro terá o seu respectivo suplente, o qual deverá ser vinculado ao mesmo órgão ou entidade do titular, que o substituirá nas suas ausências ou impedimentos.

§ 5º O mandato dos Conselheiros e de seus respectivos suplentes será de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzidos uma única vez.

§ 6º A participação no Conselho, não remunerada a qualquer título, será considerada função pública relevante.

§ 7º As despesas com os deslocamentos dos membros integrantes do CEDDUSP deverão correr à conta de dotações orçamentárias da Secretaria da Controladoria Geral do Estado.

§ 8º Além dos conselheiros integrantes do CEDDUSP, poderão dele participar convidados e observadores, na forma estabelecida no decreto regulamentador.

CAPÍTULO VII DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 23. Os órgãos e entidades do Poder Executivo 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 publicado na internet, incluindo lista das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários, na periodicidade a que se refere

o § 1º, que 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. O Poder Executivo, mediante decreto, regulamentará a presente Lei.

Art. 25. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação

Art. 26. Revoga-se a [Lei nº 12.452, de 4 de novembro de 2003](#).

Palácio do Campo das Princesas, Recife, 17 de setembro do ano de 2018, 202º da Revolução Republicana Constitucionalista e 197º da Independência do Brasil.

PAULO HENRIQUE SARAIVA CÂMARA
Governador do Estado

MARÍLIA RAQUEL SIMÕES LINS
RUY BEZERRA DE OLIVEIRA FILHO
MARCOS BAPTISTA ANDRADE
FRANCISCO ANTÔNIO SOUZA PAPALÉO
JOSÉ IRAN COSTA JÚNIOR
SEVERINO JOSÉ DE ANDRADE JUNIOR
ANDRÉ WILSON DE QUEIROZ CAMPOS
ANTÔNIO CÉSAR CAÚLA REIS