



CÂMARA MUNICIPAL DE BOCAINA DE MINAS

CNPJ 04.236.049/0001-07

Rua Álvaro Benfica, 213 – Centro – 37.340-000 - Bocaina de Minas - MG

INDICAÇÃO Nº 006/2026

SÚMULA: DISPÕE SOBRE A NECESSIDADE DE FAZER CONHECER E CUMPRIR A LEI Nº 13.460/2017, ESPECIALMENTE O QUE DETERMINA O CAPÍTULO II, NAS REPARTIÇÕES PÚBLICAS DO MUNICÍPIO.

Senhora Presidente:

O vereador que a esta subscrive, Carlos Augusto Diniz, no uso de suas atribuições legais, vem indicar ao Poder Executivo, nos termos da LOM, Art. 74, inciso II do parágrafo único e Art. 77 e 78 do Regimento Interno, que após submetida ao plenário, seja aprovada e encaminhada ao Prefeito Municipal a presente proposição.

JUSTIFICATIVA

A presente indicação, visa trazer ao conhecimento de todos a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 que “Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública”.

Assim, esta lei estabelece normas fundamentais que visam assegurar transparência, respeito, cortesia, eficiência e qualidade no atendimento ao cidadão por parte dos órgãos públicos. Divulgar amplamente essas informações nas repartições municipais contribui para que os usuários conheçam seus direitos e deveres, fortalecendo a cidadania e promovendo maior responsabilidade e transparência na prestação dos serviços públicos.

Além disso, a medida auxilia os servidores públicos no cumprimento de suas funções, orientando sobre os princípios que devem nortear o atendimento e a relação com o cidadão.

Ainda, solicita que seja assegurada aos munícipes principalmente o que determina o **CAPÍTULO II - DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**, conforme constam nas seguintes diretrizes:

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;



CÂMARA MUNICIPAL DE BOCAINA DE MINAS

CNPJ 04.236.049/0001-07

Rua Álvaro Benfica, 213 – Centro – 37.340-000 - Bocaina de Minas - MG

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;



CÂMARA MUNICIPAL DE BOCAINA DE MINAS

CNPJ 04.236.049/0001-07

Rua Álvaro Benfica, 213 – Centro – 37.340-000 - Bocaina de Minas - MG

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; e

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

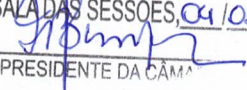
XVI – comunicação prévia ao consumidor de que o serviço será desligado em virtude de inadimplemento, bem como do dia a partir do qual será realizado o desligamento, necessariamente durante horário comercial. (Incluído pela Lei nº 14.015, de 2020)

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)

Diante do exposto, encaminha-se esta proposição para as providências cabíveis.

Sala de Sessões da Câmara Municipal, em 19 de janeiro de 2026


Carlos Augusto Diniz
Vereador

APROVADO EM 04/02 DISCUSSÃO
SALA DAS SESSÕES 04/02/2026

PRESIDENTE DA CÂMARA