



MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE/PB
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE - CASA DE FÉLIX ARAÚJO
GABINETE DO VEREADOR BALDUÍNO NETO – MDB

PROJETO DE LEI Nº _____ DE 18 DE NOVEMBRO DE 2025

AGENDA DA ONU 2030



EMENTA: “Dispõe sobre a obrigatoriedade de elaboração, manutenção e divulgação da carta de serviços nas unidades de atendimento presencial da administração pública Municipal, e dá outras providências no âmbito do Município de Campina Grande/PB.”

LEI ORDINÁRIA nº 9.248, de 01 de julho de 2024

CARTA DE SERVIÇOS NAS UNIDADES DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL

Art. 1º Esta Lei torna obrigatória a elaboração, atualização e ampla divulgação da **Carta de Serviços ao Usuário por todos os órgãos e entidades da Administração Pública direta e indireta do Município de Campina Grande/PB**, que prestem atendimento presencial ao cidadão.

Art. 2º A **Carta de Serviços** é o documento público que informa, de forma clara e acessível, quais serviços são prestados ao cidadão, os compromissos de atendimento e os padrões de qualidade exigidos.

Art. 3º A **Carta de Serviços** deverá conter, no mínimo:

- I – a lista dos serviços ofertados ao cidadão;
- II – os requisitos, documentos, prazos, locais e formas de acesso aos serviços;
- III – os valores cobrados, quando houver, e base legal;
- IV – os prazos máximos para resposta ou conclusão de cada serviço;
- V – os meios para manifestação do usuário (reclamações, sugestões, elogios, denúncias);
- VI – os compromissos de qualidade assumidos pela unidade;
- VII – os canais para acesso à Ouvidoria e controle social.

Art. 4º A **Carta de Serviços** deverá ser:



MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE/PB
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE - CASA DE FÉLIX ARAÚJO
GABINETE DO VEREADOR BALDUÍNO NETO – MDB

- I – disponibilizada em formato impresso em local visível e acessível ao público em todas as unidades de atendimento presencial;
- II – divulgada em meio digital, por meio do site institucional do órgão ou entidade;
- III – redigida em linguagem simples, objetiva e inclusiva.

Art. 5º A Carta de Serviços deverá ser revisada e atualizada periodicamente, com intervalo máximo de 12 (doze) meses, ou sempre que houver:

- I – alteração nos serviços prestados ou em seus procedimentos;
- II – mudança de endereço, canais de atendimento, prazos ou valores;
- III – reorganização administrativa que impacte o atendimento ao público.

Art. 6º O descumprimento do disposto nesta Lei implicará:

- I – advertência formal à chefia da unidade;
- II – em caso de reincidência, comunicação à Procuradoria-Geral do Município de Campina Grande/PB, à Ouvidoria-Geral e, se for o caso, ao Ministério Público e ao Tribunal de Contas do Estado, para apuração de eventual responsabilidade funcional.

Art. 7º O Poder Executivo regulamentará esta Lei definindo:

- I – o modelo-padrão da Carta de Serviços;
- II – o processo de validação e publicação dos conteúdos;
- III – as orientações de acessibilidade e linguagem cidadã.

Art. 8º Para atingir os objetivos desta lei, fica autorizado o Poder Público formular convênios com outros órgãos municipais, estaduais e federais, com entidades assistenciais, faculdades, universidades ou qualquer outra pessoa jurídica, com organizações da sociedade civil, instituições de ensino, empresas e outros entes públicos para a realização das atividades previstas nesta Lei, mediante assinatura de ato jurídico próprio entre as partes.

Art. 9º As eventuais despesas com a execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário, incluindo nos instrumentos de planejamento municipal, em especial o Plano Plurianual – PPA, a Lei de Diretrizes Orçamentárias – LDO e a Lei Orçamentária Anual – LOA do



MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE/PB
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE - CASA DE FÉLIX ARAÚJO
GABINETE DO VEREADOR BALDUÍNO NETO – MDB

ano civil subsequente da data de sua publicação e demais legislações que se fizerem necessárias, independentemente de novas autorizações legislativas.

Art. 10 O Poder Executivo poderá regulamentar e editará os parâmetros necessários à completa execução desta Lei por meio de decretos e orientações técnicas específicas, cabendo ainda, ao Poder Executivo Municipal regulamentar esta Lei no prazo previsto na Lei Orgânica Municipal, em todos os aspectos necessários à sua efetiva aplicação, baixando-se as normas que se fizerem necessárias, com o objetivo de garantir a sua correta aplicação e a melhor utilização dos recursos.

Art. 11 As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações próprias consignadas no orçamento do município, sem prejuízo de outras fontes públicas ou privadas.

Art. 12 Resolução disporá acerca da aplicação desta Lei no âmbito do Poder Legislativo Municipal.

Art. 13 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 14 Revogam-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Campina Grande/PB.
"Casa de Félix Araújo".

Campina Grande, 18 de novembro de 2025.


BALDUÍNO NETO
VEREADOR
(MDB)



**MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE/PB
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE - CASA DE FÉLIX ARAÚJO
GABINETE DO VEREADOR BALDUÍNO NETO – MDB**

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Excelentíssimo Senhor Presidente,
Senhores (as) Vereadores (as):

Preliminarmente, constata-se que o Projeto em apreço se encontra dentro das disposições constantes do Regimento Interno e da Lei Orgânica Município de Campina Grande/PB, não havendo que se falar em qualquer vício formal ou material. Conforme disposto no artigo 30 da Constituição Federal, compete aos Municípios legislar sobre assuntos de interesse local, bem como suplementar a legislação federal e a municipal no que couber.

O **VEREADOR BALBUÍNO NETO – MDB**, com assento nesta Casa Legislativa, vem apresentar para deliberação plenária o presente Projeto de Lei a qual: **“Dispõe sobre a obrigatoriedade de elaboração, manutenção e divulgação da carta de serviços nas unidades de atendimento presencial da administração pública Municipal, e dá outras providências no âmbito do Município de Campina Grande/PB”**.

**CARTA DE SERVIÇOS NAS UNIDADES DE ATENDIMENTO PRESENCIAL DA
ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA MUNICIPAL**

Este Projeto de Lei tem por objetivo garantir transparência, previsibilidade e controle social sobre os serviços públicos presenciais oferecidos à população do Município de Campina Grande/PB, por meio da obrigatoriedade da Carta de Serviços ao Usuário, instrumento já previsto na **Lei Federal nº 13.460/2017**, mas cuja aplicação prática ainda é limitada.

A Carta de Serviços é uma ferramenta essencial para o exercício da cidadania ativa, pois permite que o cidadão conheça com clareza:

- Quais serviços estão disponíveis;
- Quais são os prazos, documentos e custos;
- Como reclamar ou sugerir melhorias;
- Quais compromissos de qualidade o Estado assume.



MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE/PB
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE - CASA DE FÉLIX ARAÚJO
GABINETE DO VEREADOR BALDUÍNO NETO – MDB

A "**Carta de Serviços**" das unidades de atendimento presencial da administração pública municipal é um documento que detalha os serviços oferecidos, como acessá-los e quais são os compromissos de qualidade do atendimento. Ela serve para informar e empoderar o cidadão, fortalecer a confiança na gestão pública e promover maior transparência e eficiência, seguindo a **Lei Federal nº 13.460/2017**.

O que a Carta de Serviços inclui?

Descrição dos serviços: O que é o serviço e para quem se destina.

Informações necessárias: Quais documentos e requisitos são necessários para solicitar o serviço.

Formas de acesso: Como obter o serviço (presencial, online, telefone, etc.).

Custos: Informações sobre taxas e tarifas, se aplicável.

Prazos e horários: Prazos para a prestação do serviço e horários de atendimento.

Endereços e localização: Onde o serviço pode ser obtido, incluindo informações de acesso como mapa e transporte público.

Compromissos de qualidade: Padrões de desempenho e compromissos da administração pública em relação ao atendimento.

Para que serve a Carta de Serviços?

Transparência: Divulgar amplamente os serviços para a sociedade.

Informação: Orientar o cidadão sobre seus direitos e como utilizá-los de forma eficiente.

Credibilidade: Fortalecer a confiança da sociedade na administração pública.

Eficiência: Melhorar a relação entre a administração e os cidadãos e promover uma gestão por resultados.

Na ausência de informações visíveis e acessíveis, os usuários se veem muitas vezes obrigados a enfrentar atendimentos desorganizados, filas desnecessárias, exigências excessivas e incertezas sobre prazos e procedimentos, o que compromete o princípio da eficiência administrativa, consagrado no artigo 37 da Constituição Federal.

A publicação obrigatória da Carta de Serviços em formato impresso e digital, com conteúdo simples e acessível, também promove a inclusão de públicos vulneráveis, como pessoas idosas, com baixa escolaridade ou com deficiência, além de facilitar a atuação de órgãos fiscalizadores, como o Ministério Público, o Tribunal de Contas e a própria Ouvidoria.



MUNICÍPIO DE CAMPINA GRANDE/PB
CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPINA GRANDE - CASA DE FÉLIX ARAÚJO
GABINETE DO VEREADOR BALDUÍNO NETO – MDB

Ao determinar a revisão periódica, o projeto assegura que o documento reflita as alterações reais da administração pública, impedindo a desatualização que inutiliza sua função. Com essa proposta, o Município de Campina Grande/PB fortalece a cultura de governo aberto, respeito ao cidadão e administração orientada ao resultado, consolidando práticas republicanas no trato da coisa pública. Diante disso, submeto o presente Projeto de Lei à consideração dos nobres parlamentares, certo de sua pertinência, legalidade e alta relevância para a melhoria do serviço público estadual.

Por todo o exposto, peço aos nobres pares que possam se somar a essa luta, aprovando o presente Projeto de Lei e garantindo que esta iniciativa se concretize em nosso Município, enquanto Lei.

Destaca-se que o projeto em comento ao Poder Público já que as estruturas que serão disponibilizadas já se encontram construídas e em plena atividade, além de que, não há vício de iniciativa na apresentação da referida propositura, já que é matéria de interesse local (art. 30, Inc. II da Carta Magna de 1988 c/c art. 4º, Inc. I da Lei Orgânica de Campina Grande/PB) e que pode ser proposto por iniciativa parlamentar (art. 51 da Lei Orgânica Municipal), já que não se trata de matéria de iniciativa exclusiva do Chefe do Poder Executivo contida no art. 55, II da LOM-CG. Sala das Sessões da Câmara Municipal de Campina Grande/PB.

Sala das Sessões da Câmara Municipal de Campina Grande/PB.
"Casa de Félix Araújo".

Campina Grande, 18 de novembro de 2025.


BALDUÍNO NETO
VEREADOR
(MDB)

FIM DO DOCUMENTO