LEI Nº 5.550, DE 07 DE NOVEMBRO DE 2013.

DISPÕE SOBRE O CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O povo do Município de Conselheiro Lafaiete, por seus representantes, decretou e eu, Prefeito Municipal em seu nome, sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º – Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Conselheiro Lafaiete.

§1° As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

a) pela Administração Pública direta e indireta;

b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2° - Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS
Seção I
Dos Direitos Básicos

Art. 2° - São direitos básicos do usuário:

I – a informação;

II – a qualidade na prestação do serviço;

III – o controle adequado do serviço público.

Seção II
Do Direito à Informação

Art. 3° - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

I – o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II – o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;

Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete-MG
-08-Nov-2013-16:23-01077-3/3

III – os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;

IV – a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

V – a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

VI – as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo na Constituição Federal.

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 4º - Para assegurar o direito à informação previsto no art. 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I – atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II – informação computadorizada, sempre que possível;

III – banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;

IV – informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V – minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VI – sistema de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VII – informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

VIII – banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III
Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 5º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 6º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I – urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

II – atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;

III – igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV – racionalização na prestação de serviços;

V – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;

VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII – fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII – adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

IX – manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.

Parágrafo único – A autenticação dos documentos necessários à prestação do serviço será feita 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.

Seção IV
Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 7º - O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de Conselheiro Lafaiete repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.

§ 2º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto à delegação, a qualquer título, dos serviços a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior.

Art. 8º - Competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes visando à:

I – melhoria dos serviços públicos;

II – correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III – apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV – prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V – proteção dos direitos dos usuários;

VI – garantia da qualidade dos serviços prestados

CAPÍTULO III
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I
Disposições Gerais

Art. 9º - O processo administrativo será realizado na forma prevista na Lei Municipal nº 5.502, de 02 de maio de 2013.

CAPÍTULO IV
DAS SANÇÕES

Art. 10 – A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 293/1956 e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízos de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único – Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V
DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 11 – A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

I – canal de comunicação direto entre prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II – serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III – serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

IV – mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º - A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos promoverá:

I – a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

II – a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

III – o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;

IV – avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

§ 3º - A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos contra os quais houver reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 12 – Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

PALÁCIO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE, AOS SETE DIAS DO MÊS DE NOVEMBRO DE 2013.

Ivar de Almeida Cerqueira Neto
Prefeito Municipal

Luiz Antônio Teixeira Andrade
Procurador Geral

LEI Nº 5.550, DE 07 DE NOVEMBRO DE 2013.
DISPÕE SOBRE O CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O povo do Município de Conselheiro Lafaiete, por seus representantes, decretou e eu, Prefeito Municipal em seu nome, sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º– Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Conselheiro Lafaiete.
§1º As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:
a) pela Administração Pública direta e indireta;
b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.
§ 2º - Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I
Dos Direitos Básicos

Art. 2º - São direitos básicos do usuário:
I – a informação;
II – a qualidade na prestação do serviço;
III – o controle adequado do serviço público.

Seção II
Do Direito à Informação

Art. 3º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:
I – o horário de funcionamento das unidades administrativas;
II – o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
III – os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
IV – a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
V – a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
VI – as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.
§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo na Constituição Federal.
§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 4º - Para assegurar o direito à informação previsto no art. 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:
I – atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
II – informação computadorizada, sempre que possível;
III – banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
IV – informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
V – minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
VI – sistema de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
VII – informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;
VIII – banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III
Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 5º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 6º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:
I – urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
II – atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;
III – igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
IV – racionalização na prestação de serviços;
V – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;
VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;
VII – fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
VIII – adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
IX – manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.
Parágrafo único – A autenticação dos documentos necessários à prestação do serviço será feita 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.

Seção IV
Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 7º - O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.
§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de Conselheiro Lafaiete repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.
§ 2º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto à delegação, a qualquer título, dos serviços a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior.

Art. 8º - Competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes visando a:
I – melhoria dos serviços públicos;
II – correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
III – apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
IV – prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
V – proteção dos direitos dos usuários;
VI – garantia da qualidade dos serviços prestados

CAPÍTULO III
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I
Disposições Gerais

Art. 9º - O processo administrativo será realizado na forma prevista na Lei Municipal nº 5.502, de 02 de maio de 2013.

CAPÍTULO IV
DAS SANÇÕES

Art. 10 – A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 293/1956 e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízos de outras de natureza administrativa, civil ou penal.
Parágrafo único – Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V
DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA
DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 11 – A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:
I – canal de comunicação direto entre prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;
II – serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
III – serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;
IV – mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.
§ 1º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.
§ 2º - A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos promoverá:
I – a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;
II – a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;
III – o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;
IV – avaliação periódica dos serviços públicos prestados.
§ 3º - A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos contra os quais houver reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 12 – Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

PALÁCIO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE, AOS SETE DIAS DO MÊS DE NOVEMBRO DE 2013.

Ivar de Almeida Cerqueira Neto
Prefeito Municipal

Luiz Antônio Teixeira Andrade
Procurador Geral