

LEI Nº 3.615, de 29 de dezembro de 2000

Dispõe sobre proteção e defesa do contribuinte usuário do serviço público do Município de Itaúna e dá outras providências.

O Presidente da Câmara Municipal de Itaúna, usando de suas atribuições legais que lhe confere o parágrafo único do artigo 210, combinado com o inciso I, do artigo 207, ambos do Regimento Interno da Câmara Municipal e parágrafo 7º, do artigo 66 da Constituição Federal, decreta e promulga a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º . Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do contribuinte usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Itaúna.

§ 1º . As normas desta Lei visam à tutela dos direitos do contribuinte usuário e aplica-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Art. 2º . O Poder Executivo publicará e divulgará, semestralmente, quadro geral dos serviços prestados pelo Município de Itaúna, especificando os órgãos, entidades ou particulares responsáveis por sua realização.

**CAPÍTULO II
DOS DIREITOS DOS CONTRIBUINTES USUÁRIOS**

Seção I

DOS DIREITOS BÁSICOS

Art. 3º . São direitos básicos do contribuinte usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

Parágrafo único. As informações previstas no inciso I, serão fornecidas gratuitamente, de acordo com Art. 91, VIII, **a** e **b** da Lei Orgânica do Município.

**Seção I
DO DIREITO À INFORMAÇÃO**

Art. 4º . O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo da atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento 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 previstas na Constituição Federal.

§ 2º . A notificação, a intimação ou o aviso relativos 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. 5º . Para assegurar o direito à informação prevista no artigo 4º , 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** - sistemas 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 receita, gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção II

DO DIREITO À QUALIDADE DO SERVIÇO

Art. 6º . O contribuinte usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 7º . 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 deficientes físicos;
- 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 e 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** - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a cobrança de taxas ou a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X** - manutenção de instalações limpas, dotadas de banheiro, água potável, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;
- XI** - observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo único. O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Seção III

DO DIREITO AO CONTROLE ADEQUADO DO SERVIÇO

Art. 8º . O contribuinte usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º . Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de Itaúna:

- a)** Ouvidorias;

b) Comissões de Ética.

§ 2º . Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.

Art. 9º . Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, 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 contribuintes usuários;
- VI** - garantia da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único. As Ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao Prefeito, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Art. 10. Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 11. Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao contribuinte usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Art. 12. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 13. Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da publicidade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 14. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 15. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

- I** - 2 (dois) dias, para atuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;
- II** - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;
- III** - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;
- IV** - 15 (quinze) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;
- V** - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;
- VI** - 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;
- VII** - 10 (dez) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II

DA INSTAURAÇÃO

Art. 16. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 17. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 18. O requerimento será dirigido à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração, devendo conter:

- I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;
- II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;
- III - informações sobre o fato e sua autoria;
- IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;
- V - data e assinatura do denunciante.

§ 1º . O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

§ 2º . Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no “caput” deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultado ao usuário a sua utilização.

Art. 19. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 20. Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

§ 1º . Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante de seu representante.

§ 2º . O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato ocorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art. 21. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

- I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei;
- II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;
- III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;
- IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Seção I

DA INSTRUÇÃO

Art. 22. Para instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único. Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art. 23. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 24. Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Art. 25. Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único. Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 26. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para a manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV

DA DECISÃO

Art. 27. O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

- I - o arquivamento dos autos;
- II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;
- III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como a proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

Art. 28. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Itaúna e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, sem prejuízo 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 previstas nos respectivos atos da delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V

DO PROGRAMA DE DEFESA DO CONTRIBUINTE USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS DE ITAÚNA - PRODEUSI

Art. 29. Fica instituído o Programa de Defesa do Contribuinte Usuário de Serviços Públicos de Itaúna - PRODEUSI, que terá por objetivo criar e assegurar:

- I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;
- II - programa integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- III - programa de qualidade adequado, que garanta os direitos do usuário;
- IV - programa 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;
- V - programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;
- VII - programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;
- VIII - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;
- IX - programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

§ 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 . O Programa de Defesa do Usuário de Serviços Públicos de Itaúna -PRODEUSI divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 30. Integram o Programa de Defesa do Usuário de Serviços Públicos de Itaúna - PRODEUSI:

I - as Ouvidorias;

II - as Comissões de Ética;

III - uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município de Itaúna, com representação dos usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;

IV - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

Parágrafo único. Programa de Defesa do Usuário de Serviços Públicos de Itaúna - PRODEUSI - atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

Art. 31. O Poder Executivo implantará, após 60 (sessenta) dias da publicação desta Lei, o Programa de Qualidade Total.

Art. 32. Esta **Lei** entra em vigor na data de sua publicação.

Mando, portanto, a todas as autoridades a quem o conhecimento e execução desta Lei pertencer, que a cumpram e a façam cumprir, tão inteiramente como nela se contém e declara.

Sala das Sessões, em 29 de dezembro de 2000

Assinado no Original

FÁBIO JOAQUIM GONÇALVES

Presidente da Câmara Municipal