PROJETO DE LEI Nº 008/2017

Súmula: Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário de serviço público no Município de Irati/PR; regulamenta as reclamações relativas ao serviço público em geral e dá outras providências.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE IRATI**, Estado do Paraná,

DECRETA

Art. 1° - CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta lei estabelece as normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Irati, Estado do Paraná.

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

I - pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;

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

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

Art. 2º - Periodicamente, no mínimo uma vez ao ano, o Poder Executivo municipal publicará e divulgará o quadro geral dos serviços públicos prestados

pelo Município, com a especificação dos órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 3º - São direitos básicos do usuário:

I - a informação;

II - a qualificação na prestação do serviço;

III - o controle adequado do serviço público.

SEÇÃO I
DO DIREITO À INFORMAÇÃO

Art. 4º - Sem prejuízo do disposto na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e na legislação municipal pertinente, 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 respectivas motivações, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo na hipótese de sigilo previstas na Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 2º - A notificação, 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 previsto no art. 4º desta lei, o prestador de serviço público referido no art. 1º, § 1º, incisos I e II, desta Lei, deve oferecer aos usuários o 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 de 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 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 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 público;

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 exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações limpas, 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 usuário tem o direito ao controle adequado do serviço.

Parágrafo único - Para assegurar o direito a que se refere o *caput* deste artigo, serão competentes as Ouvidorias e Comissões de Ética municipais, nos termos da legislação respectiva.

Art. 9º - 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. 10 - Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao 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. 11 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 12 - 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 celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios e fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 13 - Todos os atos administrativos do processo terão a 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. 14 - Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outros providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias para a elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - 15 (quinze) dias para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por igual período 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. 15 - 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. 16 - A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 17 - 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 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. 18 - Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 19 - 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 ou seu representante.

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

Art. 20 - 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 III
DA INSTRUÇÃO

Art. 21 - Para a 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. 22 - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 23 - 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. 24 - 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. 25 - Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

SEÇÃO IV
DA DECISÃO

Art. 26 - 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 dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

S

EÇÃO V

DO PEDIDO DE PROVIDÊNCIAS

Art. 27 - Qualquer interessado poderá solicitar, por escrito, a realização de providências, por parte dos prestadores de serviços públicos descritos no art. 1º, § 1º, incisos I e II, desta lei.

§ 1º - O pedido deverá conter os requisitos dos incisos do art. 17 desta lei.

§ 2º - A autoridade competente terá o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, para apresentar resposta ou solução ao requerente.

CAPÍTULO IV
DAS SANÇÕES

Art. 28 - A infração às normas desta lei sujeitará o agente público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Município de Irati e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, sem prejuízo de eventual responsabilidade por improbidade administrativa, crimes de responsabilidade, além 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
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 29 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Irati, em 07 de abril de 2017.

VALDENEI CABRAL DA SILVA
Vereador

JUSTIFICATIVA

Muito embora a Administração esteja subordinada a todo um conjunto de princípios cujo propósito específico é sedimentar a sua subordinação ao bem comum, impõe se reconhecer que o Estado conta com tamanho poder em nosso país que somente com grande custo o cidadão alcança a graça de ser bem atendido.

Por esta razão, se impõe ao Parlamento fazer prevalecer de modo inquestionável os novos valores da Sociedade e dos representantes do Povo, tornando desde logo universal, por meio da Lei, aquilo que, sem os efeitos destas, demoraria longos anos para se firmar como hábito.

Esse é o propósito que inspirou a presente propositura: fixar desde já no ordenamento jurídico uma mentalidade que há alguns anos já vem se prefigurando em múltiplas iniciativas. Destacamos princípios que deverão obrigatoriamente ser considerados pelo administrador público no momento de decidir sobre as matérias de sua competência, mesmo se no exercício do poder discricionário, pois serão eles a exata tradução do que a coletividade compreende como o interesse público. E como o interesse público não pode ser esquecido pela Administração que os preceitos ora propostos haverão sempre de ser considerados no agir do agente público municipal.

Ainda, esse Projeto de Lei tem como pretensão instrumentalizar o cidadão para exigência de providências, fazendo com que o Poder Público busque alternativas para aperfeiçoar e garantir qualidade do atendimento.

Diante do alcance social da presente iniciativa, pedimos o apoio dos Nobres Pares para a aprovação do presente Projeto.

Irati, em 07 de abril de 2017.

VALDENEI CABRAL DA SILVA
Vereador