CÂMARA MUNICIPAL DE CONS. LAFAIETE - MG

PROJETO DE LEI Nº 0038/2000

ASSUNTO: INSTITUI O CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

À COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO PARA PARECER
___/___/2000
PRESIDENTE

A Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete decreta:

Art. 1°- Fica instituído o Código de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Município de Conselheiro Lafaiete.

PRGF. 1° - As normas do Código visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

I - pela administração pública direta, autárquica e fundacional;

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

PRGF. 2° - O Código se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2° - O Poder Executivo publicará, anualmente, quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município de Conselheiro Lafaiete, especificando os órgãos e as entidades responsáveis por sua realização.

Art. 3° - São direitos básicos do usuário:

I - a informação;

II - a qualidade na prestação do serviço;

III - o controle adequado do serviço público.

Art. 4° - 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 setor 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 responsável pelo recebimento de reclamações e sugestões;

V - a tramitação do processo administrativo em que figure como interessado;

VI - a decisão proferida e a sua motivação, inclusive opiniões divergentes, constante de processo administrativo em que figure como interessado, sendo-lhe conferido o direito a obtenção de cópia de inteiro teor do respectivo processo.

PRGF. 1° - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição da República.

§ 2° - 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. 5° - Para assegurar o direito à informação, o prestador de serviço público deve oferecer ao usuário acesso a:

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

II - informação pela Internet, sempre que possível;

III - banco de dados referente à estrutura dos prestadores de serviço;

IV - informações demográficas e econômicas, acaso existentes, inclusive mediante divulgação pela rede pública de comunicação;

V - minuta de contratos-padrão redigida em termos claros, com caracteres legíveis e de fácil compreensão;

VI - sistema de comunicação visual adequado, 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 dos 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.

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;

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada a prioridade aos idosos, às grávidas, aos deficientes físicos e aos doentes;

III - igualdade de tratamento, sendo vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - racionalização na prestação do serviço;

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

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - fixação e observância dos horários destinados ao atendimento ao público;

VIII - adoção de medidas de proteção à saúde e segurança dos usuários;

IX - reconhecimento de autenticidade de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais, sendo vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida;

X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis, inclusive aos portadores de deficiência, e adequadas ao serviço prestado.

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.

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

PRGF. 1° - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos no Município de Conselheiro Lafaiete:

I - Ouvidorias;

II - Comissões de Ética.

PRGF. 2° - 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 Parágrafo 1° deste artigo.

Art. 9° - 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 erro, omissão, desvio ou abuso 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.

PARÁGRAFO ÚNICO - As Ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao Governador do Estado, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

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

Art. 11 - 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. 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 desta 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 entre os meios e os 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 os outros não forem estabelecidos em lei:

I - dois dias, para a autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - quatro dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - cinco dias, para a elaboração de informe sem caráter técnico;

IV - quinze dias, para a elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais dez dias, a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V - cinco dias, para decisões no curso do processo;

VI - quinze dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII - dez dias, para a manifestação em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Art. 16 - O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou das 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 encaminhado à Ouvidoria do órgão ou da entidade responsável pela infração, devendo conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;

II - o domicílio do denunciante ou o local para o 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.

PRGF. 1° - O requerimento verbal será reduzido a termo.

PRGF. 2° - 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 facultada ao usuário a sua utilização.

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

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

PRGF. 1° - Da rejeição, caberá recurso no prazo de dez dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

PRGF. 2° - O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou ato recorrido, que 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.

Art. 22 - 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. 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 de manifestação, salvo na hipótese do prazo comum.

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

PARÁGRAFO ÚNICO - Quando a intimação for feita ao denunciante para o 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 dez dias para a manifestação pessoal ou por meio de advogado.

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 administrativos, cíveis, penais, se for o caso;

III - a elaboração de sugestões para a melhoria dos serviços públicos, correção de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como a proteção dos direitos dos usuários.

Art. 28 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Conselheiro Lafaiete e legislação complementar, bem como nos regulamentos das entidades autárquicas e fundacionais, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas, cíveis e penas cabíveis.

PARÁGRAFO ÚNICO - Às entidades particulares, delegatárias de serviço público, a qualquer título, aplicam-se as sanções previstas nos respectivos atos ou contratos de delegação, com base na legislação vigente.

Art. 29 - Fica instituído o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos do Município de Conselheiro Lafaiete - SEMUSEP - , que terá por objetivo criar e assegurar:

I - a comunicação direta entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação com os serviços prestados e estimular a apresentação de sugestões;

II - o direito à informação, para garantir ao usuário o acompanhamento e a fiscalização do serviço público prestado;

III - a instituição de programa de qualidade adequado, que garanta os direitos do usuário;

IV - a instituição de programa de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos sobre os seus direitos, os procedimentos disponíveis para seu exercício e os órgãos e as entidades da administração pública, com os respectivos endereços;

V - a instituição de programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VI - a instituição de programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para a defesa dos associados;

VII - a instituição de programa de treinamento e valorização dos servidores públicos;

VIII - a instituição de programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

PRGF. 1º - As informações obtidas junto aos usuários serão utilizadas para a melhoria na prestação dos serviços públicos.

PRGF. 2º - O SEMUSEP divulgará, anualmente, a lista dos órgãos contra os quais houve reclamação formalizada, relativa à sua eficiência, indicando, a seguir, as medidas aplicadas na correção dos problemas apontados.

Art. 30 - Integram o SEMUSEP:

I - as Ouvidorias;

II - as Comissões de Ética;

III - uma Comissão de Centralização de Informações sobre os Serviços Públicos do Município de Conselheiro Lafaiete, com representação da administração pública, de delegatários de serviço público e de usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso às informações colhidas;

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

PARÁGRAFO ÚNICO - O SEMUSEP atuará de forma integrada com as entidades representativas da sociedade civil.

Art. 31 - As Ouvidorias e as Comissões de Ética terão a sua composição definida em atos regulamentares expedidos pelo Poder Executivo, no prazo de noventa dias a contar da publicação desta lei.

Art. 32 - Até que seja instituída a Comissão de Centralização de Informações sobre os Serviços Públicos do Município de Conselheiro Lafaiete, suas atribuições serão exercidas pelo Órgão Municipal de Planejamento.

Art. 33 - A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Município de Conselheiro Lafaiete será feita no prazo de noventa dias a contar da publicação desta lei.

Art. 34 - O Poder Executivo regulamentará esta lei no prazo de noventa dias, a contar da data de sua publicação.

Art. 35 - Revogam-se as disposições em contrário, entrando esta lei em vigor na data de sua publicação.

SALA DAS SESSÕES, 08 DE MAIO DE 2000

VEREADOR JOSÉ DERLY DA CRUZ ALEIXO

/GCT/

JUSTIFICATIVA

A proposição consubstancia um conjunto de normas voltadas, especificamente, para a tutela do usuário na utilização dos serviços públicos em geral, com projeção direta e imediata no aprimoramento da qualidade desses serviços.

Tal normatização, desenvolvendo-se em âmbito local, de forma sistemática e pormenorizada, visa a concretizar a participação dos usuários na administração pública, tal como preceituado no art. 37 da Constituição da República, com a redação dada pela Emenda Constitucional nº 19/98.

Assim, além de fixar, expressamente, os direitos dos administrados, o projeto estabelece os procedimentos adequados e os meios necessários à efetivação desses direitos, possibilitando o real exercício da cidadania, que se erige em um dos fundamentos do Estado democrático de direito.

Mister se faz ressaltar que o regramento em questão não se circunscreve aos serviços públicos prestados diretamente pelo poder público, abrangendo, também, aqueles executados por particulares, mediante delegação, sob quaisquer de suas formas.

Ademais, para que se assegure a total proteção dos administrados na utilização dos serviços públicos, propõe a implantação do Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos de Minas Gerais - SEMUSEP-MG -, que atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil e será composto pelas Ouvidorias e Comissões de Ética, instituídas em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos e, também, por uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município de Conselheiro Lafaiete, que contará com a participação dos usuários.

Por tais razões, solicitamos o apoio dos nobres pares à aprovação da proposição.

SALA DAS SESSÕES, 08 DE MAIO DE 2000

VEREADOR JOSÉ DERLY DA CRUZ ALEIXO

/GCT/

CÂMARA MUNICIPAL DE CONS. LAFAIETE - MG

PARECER DA COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO E JUSTIÇA AO PROJETO DE LEI Nº 0038/2000

APROVADO

RELATÓRIO

PROJETO DE LEI QUE INSTITUI O CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

FUNDAMENTAÇÃO

A proposta consubstanciada no Projeto de Lei em apreço, não encontra amparo legal para a sua tramitação, tendo em vista que a mesma se encontra maculada pelo vício de competência de iniciativa, já que é competência exclusiva do Poder Executivo a propositura de Leis que regulem o funcionamento e a organização dos Serviços Públicos Municipais.

CONCLUSÃO

Diante das razões supra alegadas, esta Comissão é de parecer que o presente Projeto de Lei não deva tramitar da forma como foi apresentado, sendo o mesmo enviado ao Executivo Municipal, ***sob a forma de anteprojeto de lei***, a ser posteriormente encaminhado a esta Casa.

SALA DAS COMISSÕES, 16 DE AGOSTO DE 2000

VEREADOR WESLEY LUCIANO BARROS

VEREADOR OLÁVIO HENRIQUES NOGUEIRA

VEREADOR RUY FRANCO RIBEIRO

/ARPM/