ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº 15 /2011
PROTOCOLADO SOB Nº 196 /2011
EM 08/02/2011

"Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público no âmbito do Município do Rio Grande e dá outras providências"

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

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

§ 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.

VISTO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

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;

VISTO

_____

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

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 e 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 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;

VISTO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

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 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;

VISTO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

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 Do Rio Grande repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.

VISTO

_____

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto à 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 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.

VISTO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

CAPÍTULO III
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I
Disposições Gerais

Art. 9º 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. 10. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 11. 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 razoabilidade e da boa-fé.

Parágrafo único. Todo ato constante de procedimento de que trata este artigo será proporcional aos seus fins e devidamente motivado.

VISTO

_____

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004	ATA
APROVADO EM / /2011	
REJEITADO EM / /2011	
ARQUIVO	

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

Art. 12. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data, o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 13. 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 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.

VISTO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004	ATA
APROVADO EM / /2011	
REJEITADO EM / /2011	
ARQUIVO	

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

Seção II
Da Instauração

Art. 14. 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. 15. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-à por ato devidamente fundamentado.

Art. 16. O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do art. 7º, 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.

Parágrafo único. O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

VISTO
_____

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

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

Parágrafo único. O uso dos formulários colocados à disposição do usuário pelo prestador de serviços será sempre facultativo, não podendo constituir-se em requisito obrigatório para a protocolização de requerimento.

Art. 18. Decisão fundamentada rejeitará 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. 19. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:
I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força da 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;

VISTO
_____

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004	ATA
APROVADO EM / /2011	
REJEITADO EM / /2011	
ARQUIVO	

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Seção III
Da Instrução

Art. 20 - 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. 21 - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 22 - 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. 23 - 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.

VISTO
_____

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

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 o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 24 - 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. 25 - 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.

VISTO
_____

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

CAPÍTULO IV
DAS SANÇÕES

Art. 26 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 5819 de 07 de novembro de 2003 (Estatuto dos Servidores Público do Município do Rio Grande) e nos regulamentos das entidades da administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único - Para as entidades particulares delegatórias 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. 27. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve 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 - serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

VISTO

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

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.

VISTO

_____

ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

/2004			ATA
APROVADO EM	/	/2011	
REJEITADO EM	/	/2011	
ARQUIVO			

PROJETO DE LEI Nº_____/2011
PROTOCOLADO SOB Nº_____/2011
EM ___/____/___

§ 3º A Administração Municipal divulgará nos meios de comunicação ou através do site da Prefeitura Municipal do Rio Grande, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 28. Esta lei entra em vigor na data da publicação.

Rio Grande, 08 de fevereiro de 2011.

Luciane Compiani Branco
Vereadora do PMDB

VISTO

A mais antiga do Estado
ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL
CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

DESPACHO Processo nº 196/11

Designo para exercer a função de Relator (a) da matéria o (a) Vereador (a)
Ver. Thiago Gonçalves

(X) Fica deferido, a pedido do Relator, o prazo do art.42, § 1°, do Regimento Interno.
( ) Não Requerido o prazo do art.42,§ 1°, do Regimento Interno.

Deliberou a Comissão de:
(X) Enviar ao Consultor Jurídico.
( ) Não enviar ao Consultor Jurídico.

Rio Grande, 13 de Fevereiro de 2011

Presidente da Comissão

PARECER JURÍDICO Nº 164/11

(X) Em anexo Verso
( ) O presente projeto atende as normas Constitucionais, Jurídicas, Regimentais e é adequado a Técnica Legislativa.

Rio Grande, 14 de Fevereiro de 2011

Consultor Jurídico

DESPACHO

Na condição de Relator (a):
(X) Acolho o parecer jurídico por seus fundamentos.
( ) Deixo de acolher o parecer jurídico pelas razões em separado.
( ) O presente projeto atende as normas Constitucionais, Jurídicas, Regimentais e é adequado a Técnica Legislativa.

Rio Grande, 15 de fevereiro de 2011

Relator(a)

Estado do Rio Grande do Sul

CÂMARA MUNICIPAL DO RIO GRANDE

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA, SERVIÇOS PÚBLICOS, INFRA-ESTRUTURA, SEGURANÇA PÚBLICA E CIDADANIA

PARECER

PROCESSO 196/11

Esta Comissão, após apreciar o Projeto, constante do Processo acima enumerado, declara o referido como:

( ) CONSTITUCIONAL

(X) INCONSTITUCIONAL

( ) ANTIJURÍDICO

( ) ANTIREGIMENTAL

( ) INADEQUADO A TÉCNICA LEGISLATIVA

Este é o parecer desta comissão.

Sala das Comissões Técnicas, Câmara Municipal, Rio Grande, 15 de fevereiro de 2011

.....
Presidente

.....
Vice-Presidente

.....
Secretário

.....
Membro