Câmara Municipal de Itaberaba

CGC 13.267.315/0001-41
ESTADO DA BAHIA

CÂMARA MUNICIPAL DE ITABERABA-BA
PROTOCOLO GERAL
PROC. Nº 487/2022
Em 05/09/22
Anna Valéria Bastos
Servidor (a) da CM/BA

Ao
Exm.º Sr. Gerson Almeida de Jesus
DD. Presidente da Câmara Municipal de Itaberaba

INDICAÇÃO

O vereador que o presente subscreve, requer de Vossa Excelência, após dar conhecimento ao plenário, que encaminhe ao Chefe do Poder Executivo Municipal a seguinte Indicação:

Realizar estudo de viabilidade no sentido de encaminhar a esta Casa Legislativa projeto de lei dispondo sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público e autoriza a criação do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba-Bahia e dá outras providências.

M I N U T A

PROJETO LEI N.º _____

Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público e autoriza a criação do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba-Bahia e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ITABERABA, ESTADO DA BAHIA, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município de Itaberaba-Bahia. Faz saber que a Câmara Municipal de Itaberaba aprovou e fica sancionada a seguinte Lei:

Art. 1º- Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município e autoriza a criação do SIMUDUSP - Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos de Itaberaba-Bahia.

§ 1º - As normas desta Lei visam a tutela dos direitos do usuário e aplicam-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.

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

Art. 2º- Fica o Poder Executivo autorizado a criar o "Sistema Municipal de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos - SIMUDUSP" de Itaberaba, com a finalidade de tutela, proteção e defesa dos direitos do usuário do serviço público municipal, neste compreendido a administração direta, Indireta e fundacional.

Art. 3º- São direitos básicos do usuário:

I - o recebimento de informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, excetuadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade ou do Município;

II - o encaminhamento de petição em defesa de direito ou contra ilegalidade ou abuso de poder;

III - a obtenção de certidões para defesa de direitos ou esclarecimento de situações de interesse pessoal;

IV - a eficiência e controle adequado na prestação do serviço público.

Parágrafo Único - Para assegurar o direito à eficiência e ao controle adequado do serviço público, fica ainda o Poder Executivo Municipal autorizado a criar a Ouvidoria do Município, como parte integrante do "Sistema Municipal de Defesa dos Usuários dos Serviços Públicos – SIMUDUSP" de Itaberaba, com a finalidade de assegurar os direitos dos usuários, bem como de avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, de encaminhá-las às autoridades competentes, bem como de propor a abertura de sindicância para a apuração de fatos determinados e de responsabilidades pela prática de atos ilícitos.

Art. 4º- O usuário tem ainda 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 e critérios 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 e na Lei Orgânica do Município.

§ 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. 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 caso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V - Programa de informações, integrante do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos - SIMUDUSP, a que se refere o artigo 2º;

VI - Minutas de contrato-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VII - Sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VIII - 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;

IX - 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- Fica assegurado ao usuário o direito à qualidade do serviço público prestado, exigindo 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 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 de normas éticas editadas e 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.

Art. 7º- A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na legislação municipal, e nos regulamentos editados pela administração direta e pelas entidades da administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, trabalhista, 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.

Art. 8°- Anualmente o Poder Executivo Municipal publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município, especificando o nome do benefício, público alvo, objetivo do benefício, requisitos para inscrição, projeção anual de atendimento de beneficiários e os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Art. 9°- Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes 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. 10º- O Poder Executivo Municipal regulamentará está Lei e indicará o órgão municipal fiscalizador, no prazo de 90 (noventa dias) contados da data de sua publicação.

Art. 11º- Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Justificativa

A prestação de um serviço a população de maneira eficaz, ágil, com isonomia e urbanidade são por demais importantes, principalmente em se tratando da administração pública direta, indireta, fundacional, por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Sendo assim, este Projeto de Lei tem como objetivo regular as leis de direito do consumidor, da transparência e informação que abordam de forma genérica a matéria. De modo, que esta norma específica conforme o costume e cultura local, os procedimentos necessários à eficiência e eficácia do atendimento público neste Município, em simetria com a Constituição da República Federativa do Brasil (artigos 30 caput, inciso I e 37 caput e incisos) e da Lei Orgânica de Itaberaba (artigo 4º, caput e incisos).

Certo de que o presente Projeto de Lei visa o interesse público coletivo e que este seja o entendimento dos colegas deste parlamento. Peço o voto favorável dos senhores vereadores.

Nesse sentido, afirmo que é por demais importante que este tipo de ação pública seja implantada nas escolas municipais de Itaberaba, para tanto solicito o apoio do todos os colegas deste parlamento para a aprovação deste projeto de Lei, em prestígio à cidadania e a dignidade da pessoa humana.

Sala das Sessões, 05 de setembro de 2022.

Vereador ANTONIO ANDRADE SANTOS NETO
"Bodinho Neto"