LEI Nº 664/04

DISPÕE SOBRE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Faço saber que a Câmara Municipal decreta e eu, Prefeito Municipal sanciono a seguinte Lei.

CAPITULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Esta Lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município.

Parágrafo Primeiro – As normas desta Lei visam à tutela dos direitos dos usuários e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;
c) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Parágrafo segundo – Esta Lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Artigo 2º - Periodicamente, o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Parágrafo Único – a periodicidade será, no mínimo, anual.

CAPITULO II:
DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS
SEÇÃO I – DOS DIREITOS BÁSICOS

VII – sistema de comunicação visual adequado, com 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.

SEÇÃO III - DO DIREITO À QUALIDADE DO SERVIÇO

Artigo 6º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Artigo 7º - O direito à qualidade do serviço 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 observação de horários 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 as 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 IV – DO DIREITO AO CONTROLE ADEQUADO DO SERVIÇO

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

Parágrafo Primeiro – Para assegurar o direito a que se refere este artigo, será instituída:

a) Ouvidoria;
b) Comissão de Ética.

Parágrafo Segundo – 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 Primeiro deste artigo.

Parágrafo Terceiro – Para não onerar os cofres públicos, os cargos de Ouvidor e dos conselheiros da comissão de Ética, serão exercidos por funcionários efetivos da Prefeitura Municipal, sem desvio de suas funções.

Artigo 9º - Compete a Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denuncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética visando a:

I - melhoria dos serviços públicos;
II – apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
III – correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
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 – A Ouvidoria apresentará à autoridade superior, que encaminhará ao Prefeito Municipal relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Artigo 10 – Cabe à Comissão de Ética conhecer a consulta, 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

Artigo 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 responsável nos casos de dolo ou culpa.

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

Artigo 13 – Os procedimentos administrativos avindos da presente Lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios de igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

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

Artigo 15 – 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 sei cargo.

SEÇÃO II - DA INSTAURAÇÃO

Artigo 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.

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;
II – o domicilio 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 vernal deverá ser reduzido a termo.

Artigo 18 – Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formulada nos termos desta Lei. Sob pena de responsabilidade do agente.

Artigo 19 – Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

Parágrafo Primeiro – Da rejeição caberá recurso no prazo de 10(dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

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

Artigo 20 – 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 – formular alegações e apresentar documentos que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

SEÇÃO III – DA INSTRUÇÃO

Artigo 21 – 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 de modo menos oneroso para este.

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

Artigo 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.

Artigo 24 – quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, vom 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.

Artigo 25 – Concluída a instrução, os processos terão o prazo de 10(dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

SEÇÃO IV - DA DECISÃO

Artigo 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 procedimentos incompatíveis com as normas desta Lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV - DAS SANÇÕES

Artigo 27 - A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no estatuto dos Servidores Públicos Municipais e nos regulamentos das entidades da Administração direta, indireta e fundacional, sem prejuízos de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo Único – Para as entidades particulares delegatórias do serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V: DO SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Artigo 28 – fica instituído o Sistema Municipal de defesa do usuário de Serviços Públicos, 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 endereçados 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.

Parágrafo Primeiro – Os dados colhidos pelo canal de comunicação serão utilizados na realimentação do programa de informação, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

Parágrafo Segundo – O Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais houve reclamação em relação à sua eficiência, indicando, a seguir os resultados dos respectivos processos.

Artigo 29 – Integram o sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I - Ouvidoria;
II - Comissão de Ética;
III – Órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade de serviço público.

Parágrafo Único – O Sistema Municipal de Defesa do usuário de serviços Públicos atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

Artigo 30 – esta lei e suas Disposições Transitórias entrarão em vigor na data de sua publicação.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Artigo 31 – A Comissão de Ética e a Ouvidoria terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados, em suas respectivas esferas administrativas, pelo Chefe do Executivo, no prazo de 60(sessenta) dias a contar da publicação desta Lei.

Artigo 32 – A primeira publicação do quadro geral de serviços prestados pelo Município deverá ser feita no prazo de 90(noventa) dias, contados da vigência desta Lei.

Artigo 33 – A implantação do programa de avaliação do serviço público sra imediata, devendo ser apresentado ao Poder Legislativo o primeiro relatório no prazo de 06(seis) meses, contados da vigência desta Lei.

Espera Feliz, 25 de maio de 2004.

TARCÍSIO MARIA DE LACERDA
Prefeito Municipal