

## **PROJETO DE LEI Nº 30/2019**

***DISPÕE SOBRE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE PIRANGI, LEI 13.460/2017 - “LEI DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO”, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS;***

### **CAPITULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - Esta Lei regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal de Pirangi, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelecendo normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Pirangi.

**Parágrafo Único** - 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;

**III** - por contratado que deverá manter preposto, aceito pela Administração, no local da obra ou serviço, para representá-lo na execução do contrato, conforme determina o Art. 68 da Lei Federal nº 8666/93.

**Art. 2º** - Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município de Pirangi, 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**

**Art. 3º** - 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. 4º** - 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 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.

**§ 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 previsto no Art. 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 acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

**V** - programa de informações, integrante do Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, a que se refere o Art. 28;

**VI** - minutas de contratos-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.

### **SEÇÃO III**

#### **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;
- 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 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** - 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;
- XII** - acessibilidade com quebra de barreiras arquitetônicas.

**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**

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

**§ 1º** - Para assegurar o direito a que se refere o *caput* deste artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de Pirangi.

- I** - Ouvidorias;
- II** - Comissões de Ética.

**§ 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 § 1º supra.

**Art. 9º** - 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 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.

**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, e também uma cópia será encaminhada à Câmara Municipal para fiscalização.

**Art. 10** - 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.

### **CAPITULO III DO PROCESSO ADMINISTRATIVO**

#### **SEÇÃO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

**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 as normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

**Art. 13** - 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 aos 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 outros não forem estabelecidos em lei:

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

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

**III** – cinco (5) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

**IV** – quinze (15) dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais dez (10) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

**V** – cinco (5) dias, para decisões no curso do processo;

**VI** – quinze (15) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

**VII** – dez (10) dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

## **SEÇÃO II DA INSTAURAÇÃO**

**Art. 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, e ainda, organizações não governamentais.

**Art. 17** - A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

**Art. 18** - 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 o 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. 19** - Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

**Art. 20** - 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. 21** - 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;

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

### **SEÇÃO III DA INSTRUÇÃO**

**Art. 22** - Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito do interessado 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 para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

**Art. 25** - 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 três (3) 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. 26** - Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de dez (10) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

#### **SEÇÃO IV DA DECISÃO**

**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 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.

#### **CAPÍTULO IV DAS SANÇÕES**

**Art. 28** - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, 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 DO SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 29** - 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 e endereços 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.

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

**Art. 30** - Integram o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

**I** - a Ouvidoria;

**II** - as Comissões de Ética;

**III** - uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município, com representação dos usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;

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

**Parágrafo único** - O Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

**Art. 31** - Esta lei e suas Disposições Transitórias entrarão em vigor na data de sua publicação.

#### **Capítulo IV DO CONSELHO DOS USUÁRIOS**

**Art. 32** - Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

**Parágrafo único** - Os conselhos de usuários são órgãos consultivos dotados das seguintes atribuições:

**I** - Acompanhar a prestação dos serviços;

**II** - Participar na avaliação dos serviços;

**III** - Propor melhorias na prestação dos serviços;

**IV** - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

**V** - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

**Art. 33** - O conselho de usuários compõem-se de 10 (dez) membros, com mandato de 2 (dois) anos, sendo vedada sua recondução, sendo que, no mínimo, 50% dos membros deve ser composto por usuários do município.

**Art. 34** - A formação do conselho de usuários deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

**Parágrafo único** - A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público, sendo que todos os atos serão publicados de acordo com a legislação vigente.

**Art. 35** - A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

## **CAPITULO VI DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS**

**Art. 36** - As Comissões de Ética a Ouvidoria terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados pelo chefe do Executivo, no prazo de sessenta (60) dias a contar da publicação desta lei.

**Art. 37** - Até que seja instituída a Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município de Pirangi, suas atribuições serão exercidas pelo departamento de informática.

**Art. 38** - A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Município de Pirangi deverá ser feita no prazo de noventa (90) dias, contados da vigência desta lei.

**Art. 39** - A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de seis (6) meses, contados da vigência desta lei.

**Art. 40** - Esta Lei entrará em vigor na data de publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Pirangi, 09 de outubro de 2019.

**LUIZ CARLOS DE MORAES**  
**Prefeito Municipal**

## **PROJETO DE LEI Nº 30/2019**

*Mensagem do Senhor Prefeito Municipal*

Senhor Presidente:

Submeto à elevada apreciação dessa Egrégia Câmara Municipal a presente proposição, que tem por “**DISPÕE SOBRE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE PIRANGI, LEI 13.460/2017 - “LEI DE DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO”, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS**”.

A Lei 13.460/2017 estabeleceu normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, após período de carência, entrou em vigor para os Municípios, União, os Estados, o Distrito Federal.

A Constituição Federal de 1988, no seu artigo 37, Parágrafo 3º, já estabelecia que a lei disciplinaria as formas de participação do usuário da administração pública e o seu Inciso I – definiria que as “reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, teriam asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.”

É, sem dúvida, mais um passo decisivo na luta pelos direitos do cidadão. A conquista representa não só um novo instituto da legislação em prol da cidadania, mas define uma nova postura de respeito, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.

Assim, por tratar-se de medida que permitirá o cumprimento das obrigações e responsabilidades objetivas e subjetivas do Município, em especial viabilizar a melhoria nos serviços prestados pela Administração Municipal, solicita a especial fineza dos Senhores Vereadores no sentido de ser o incluso projeto examinado e votados em caráter de **URGÊNCIA**, em sessão extraordinária.

Prefeitura Municipal de Pirangi, 09 de outubro de 2019.

**LUIZ CARLOS DE MORAES**  
**Prefeito Municipal**

AO  
EXMO. SR.  
**JUAREZ EDUARDO RIBEIRO**  
DD. Presidente da Câmara Municipal de **PIRANGI / SP.**