



Município de Pirangi

C.N.P.J. 45.343.069/0001-01
Rua Marechal Floriano Peixoto, 579
Fone/ Fax/ PABX: (17) 3386-9600 - CEP 15820-000 - PIRANGI-SP
e-mail: prefeitura@pirangi.sp.gov.br



LEI Nº. 2.696, DE 13 DE NOVEMBRO DE 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.”***

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PIRANGI, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte...

L E I:

**CAPITULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Artigo 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.

Artigo 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**

Artigo 3º - São direitos básicos do usuário:

- I** - a informação;



Município de Pirangi

C.N.P.J. 45.343.969/0001-01
Rua Marechal Floriano Peixoto, 579
Fone/ Fax/ PABX: (17) 3386-9600 - CEP 15820-000 - PIRANGI-SP
e-mail: prefeitura@pirangi.sp.gov.br



- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - o controle adequado do serviço público.

SEÇÃO II DO DIREITO À INFORMAÇÃO

Artigo 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.

Artigo 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.



Município de Pirangi

C.N.P.J. 45.343.969/0001-01
Rua Marechal Floriano Peixoto, 579
Fone/ Fax/ PARX: (17) 3386-9600 - CEP 15820-000 - PIRANGI-SP
e-mail: prefeitura@pirangi.sp.gov.br



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 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

Artigo 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 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 § 1º supra.



Município de Pirangi

C.N.P.J. 45.343.969/0001-01
Rua Marechal Floriano Peixoto, 579
Fone/ Fax/ PABX: (17) 3386-9600 - CEP 15820-000 - PIRANGI-SP
e-mail: prefeitura@pirangi.sp.gov.br



Artigo 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.

Artigo 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.

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 o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Artigo 12 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo as normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Artigo 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.

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 sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Artigo 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;



Município de Pirangi

C.N.P.J. 45.343.969/0001-01
Rua Marechal Floriano Peixoto, 579
Fone/ Fax/ PABX: (17) 3386-9600 - CEP 15820-000 - PIRANGI-SP
e-mail: prefeitura@pirangi.sp.gov.br



- 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

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, e ainda, organizações não governamentais.

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

Artigo 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.

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

Artigo 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.



Município de Pirangi

C.N.P.J. 45.343.969/0001-01
Rua Marechal Floriano Peixoto, 579
Fone/ Fax/ PABX: (17) 3386-9600 - CEP 15820-000 - PIRANGI-SP
e-mail: prefeitura@pirangi.sp.gov.br



Artigo 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

Artigo 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.

Artigo 23 - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Artigo 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.

Artigo 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.

Artigo 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

Artigo 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;



Município de Pirangi

C.N.P.J. 45.343.969/0001-01
Rua Marechal Floriano Peixoto, 579
Fone/ Fax/ PABX: (17) 3386-9600 - CEP 15820-000 - PIRANGI-SP
e-mail: prefeitura@pirangi.sp.gov.br



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

Artigo 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 delegatárias 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

Artigo 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.



Município de Pirangi

C.N.P.J. 45.343.569/0001-01
Rua Marechal Floriano Peixoto, 579
Fone/ Fax/ PABX: (17) 3386-9600 - CEP 15820-000 - PIRANGI-SP
e-mail: prefeitura@pirangi.sp.gov.br



Artigo 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.

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

Capítulo IV DO CONSELHO DOS USUÁRIOS

Artigo 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.

Artigo 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.

Artigo 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.

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



C.N.P.J. 45.343.969/0001-01.
Rua Marechal Floriano Peixoto, 579
Fone/ Fax/ PABX: (17) 3386-9600 - CEP 15820-000 - PIRANGI-SP
e-mail: prefeitura@pirangi.sp.gov.br



CAPITULO VI DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Artigo 36 - As Comissões de Ética e 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.

Artigo 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.

Artigo 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.

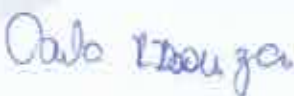
Artigo 39 - A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de seis (6) meses, contados da vigência desta lei.

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

Município de Pirangi, 13 de Novembro de 2019.


LUIZ CARLOS DE MORAES
Prefeito Municipal

Registrada e mandada publicar, no Diário Oficial Eletrônico do Município de Pirangi, na data de sua edição, nos termos artigo 58 da Lei Orgânica do Município.


CARLA REGIANE BUSNARDO DE SOUZA
Diretora de Administração

ADM. 2017-2020