

AS COMISSÕES PERMANENTES

Condi. Justiça e Defesa

Condi. Ed. Cultura e Turismo

Câmara Municipal de Assis

Chefe do Departamento do Legislativo

Câmara Municipal de Assis

Fis. n.º 02

Proc. 198/05

Presidente

ESTADO DE SÃO PAULO

PROCESSO N.º 198/05

PARECERES N.ºs 198/05

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322-4144
 site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail:cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

PROJETO DE LEI N.º 156/2005

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

DR. ÉZIO SPERA, Prefeito do Município de Assis, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal de Assis aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

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

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

SEÇÃO I

DOS DIREITOS BÁSICOS

Artigo 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

- Artigo 3º -** O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:
- I- o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
 - II- os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
 - III- a autoridade ou órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
 - IV- a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
 - V- 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 4º -** Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 3º, o prestador de serviço pública deve oferecer aos usuários acesso a:
- I- atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;



Câmara Municipal de Assis

| | |
|------------|--------|
| Fis. n.º | 04 |
| Proc. | 198/05 |
| Presidente | |

ESTADO DE SÃO PAULO

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322- 4144
site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail:cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

- 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;
- 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

Artigo 5º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Artigo 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;



Câmara Municipal de Assis

Fls. n.º 05
Proc. 198/05
Presidente

ESTADO DE SÃO PAULO

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322- 4144
site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail:cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

- 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- 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

- Artigo 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 de Assis, repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.
- § 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 parágrafo anterior.
- Artigo 8º** - Competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, visando a:



- 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.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

SEÇÃO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

- Artigo 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.
- Artigo 10º** - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta Lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.
- Artigo 11º** - 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.
- Artigo 12º** - 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.



Câmara Municipal de Assis

Fis. n.º 04
Proc. 198/05
Presidente

ESTADO DE SÃO PAULO

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322- 4144
site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail: cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

Artigo 13º -

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.

SEÇÃO II

DA INSTAURAÇÃO

Artigo 14º -

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.

Artigo 15º -

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

Artigo 16º -

O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do artigo 7º, devendo conter:

- I- a identificação do denunciante ou de quem o represente;



Câmara Municipal de Assis

| | |
|------------|--------|
| Fls. n.º | 08 |
| Proc. | 198/09 |
| Presidente | |

ESTADO DE SÃO PAULO

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322- 4144
site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail: cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

- 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.

Artigo 17º - 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.

Artigo 18º - 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 e fazê-lo subir devidamente informado.

Artigo 19º - 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;



Câmara Municipal de Assis

Fls. n.º 09
Proc. 198/07
Presidente

ESTADO DE SÃO PAULO

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322- 4144
site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail:cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

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

SEÇÃO III

DA INSTRUÇÃO

Artigo 20º - 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.

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

Artigo 22º - Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Artigo 23º - 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.

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 24º - Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.



Câmara Municipal de Assis

Fls. n.º 10
Proc. 198/05
Presidente

ESTADO DE SÃO PAULO

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322- 4144
site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail: cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

SEÇÃO IV

DA DECISÃO

Artigo 25º - 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, correção 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 26º - A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos Municipais de Assis e nos regulamentos das entidades da Administração Indireta, 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

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Artigo 27º - A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:



Câmara Municipal de Assis

| | |
|------------|--------|
| Fls. n.º | 11 |
| Proc. | 198/08 |
| Presidente | |

ESTADO DE SÃO PAULO

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322- 4144
site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail:cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

- I- canal de comunicação direto entre os prestadores de serviço 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;
- 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 municipais.

§ 3º - A Administração Municipal divulgará anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação á sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Artigo 28º - O Poder Executivo regulamentará a presente Lei no prazo de 60 (sessenta) dias, a partir da sua publicação.



Câmara Municipal de Assis

Fls. n.º 12
Proc. 198/05
Presidente

ESTADO DE SÃO PAULO

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322- 4144
site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail:cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

Artigo 29º - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Artigo 30º - Revogam-se as disposições em contrário.

SALA DAS SESSÕES, EM 01 DE AGOSTO DE 2.005.


PAULO MATTIOLI JUNIOR

Vereador - PTB





Câmara Municipal de Assis

Fis. n.º 13
Proc. 198/07
Presidente

ESTADO DE SÃO PAULO

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322- 4144
site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail:cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

1. INTRODUÇÃO

Trata a presente propositura de Projeto de Lei que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Assis e dá outras providências.

2. DO PROJETO DE LEI

A presente propositura objetiva garantir a boa prestação do serviço público à comunidade, estabelecendo normas básicas de proteção e de defesa aos usuários desses serviços.

São comuns as dificuldades encontradas pelos cidadãos que se utilizam do serviço público em geral, especialmente quanto à informação, atendimento, orientação, obtenção de documentos e outros atos de rotina.

O direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático; devendo o poder público assumir este compromisso, implementando normas e programas de proteção ao usuário e incentivando a criação de procedimentos administrativos que conduzam à prestação de um serviço público de qualidade.

O presente projeto é de interesse público, protege aos usuários em geral, e deve merecer a necessária atenção desta Câmara Municipal.



Câmara Municipal de Assis

| | |
|------------|--------|
| Fls. n.º | 14 |
| Proc. | 198/08 |
| Presidente | |

ESTADO DE SÃO PAULO

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322- 4144
site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail:cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

3. CONCLUSÃO

Concluindo, com o devido respeito, submetemos o presente Projeto de Lei à elevada apreciação dos nobres Vereadores que integram esta Casa Legislativa, na expectativa de que, após regular tramitação, seja a final deliberado e aprovado na devida forma regimental.

SALA DAS SESSÕES, EM 01 DE AGOSTO DE 2.005.


PAULO MATTIOLI JUNIOR
Vereador - PTB



Câmara Municipal de Assis

| | |
|------------|--------|
| Fls. n.º | 13 |
| Proc. | 198/05 |
| Presidente | |

ESTADO DE SÃO PAULO

RUA JOSÉ BONIFÁCIO, 1001 - CX. POSTAL 275 - CEP 19 800-072 - FONE/FAX: (18) 3322- 4144
site: www.camaraassis.sp.gov.br - e-mail:cmassis@camaraassis.sp.gov.br - ASSIS - SP

PARECER JURÍDICO

PROJETO DE LEI Nº. 156/2005
PARECER Nº. 198/2005

“Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Assis.”

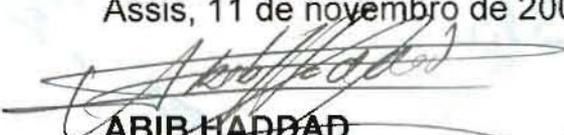
O Projeto de Lei, de autoria do Vereador PAULO MATTIOLI JÚNIOR, visa à criação de um verdadeiro código municipal de proteção e defesa do usuário do serviço público municipal de Assis.

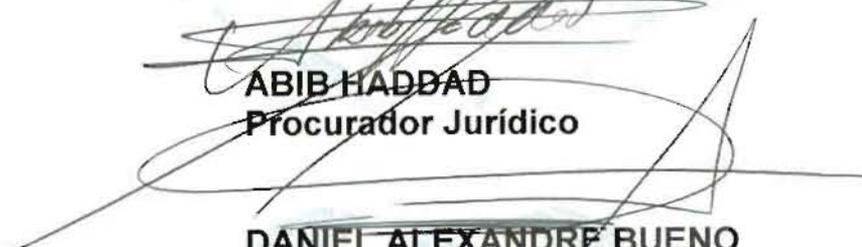
A iniciativa é concorrente e o projeto está elaborado consoante legislação vigente.

Assim, o projeto poderá ser apreciado, discutido e votado pelo Plenário, sendo o quorum necessário para a sua aprovação o de maioria simples nos termos regimentais.

É o parecer.

Assis, 11 de novembro de 2005.


ABIB HADDAD
Procurador Jurídico


DANIEL ALEXANDRE BUENO
Assessor Técnico Jurídico