

SUBSTITUTIVO AO PROJETO DE LEI Nº. 69/09

“Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do município de São Sebastião e dá outras providências”.

A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO SEBASTIÃO, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais;

D E C R E T A:

CAPITULO I **Disposição Preliminar:**

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

§ 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.

CAPITULO 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 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 4º - Para assegurar o direito à informação prevista no Artigo 3º, 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 - 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;
- 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 prestadoras de serviços públicos no Município de São Sebastião repartição ou funcionário especialmente designado receber queixas, reclamações ou sugestões.

§ 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 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 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.

CAPITULO 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 10 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Artigo 11 - 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 12 - 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 13 - 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 14 - 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 15 - A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Artigo 16 - 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;

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.

Artigo 17 - Em nenhuma hipótese será recusado protocolo a petição, reclamação ou representação formulada 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 18 - 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 ou fazê-lo subir devidamente informado.

Artigo 19 - Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória à 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 20 - 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 21 - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Artigo 22 - 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 23 - 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 24 - Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV

Da Decisão

Artigo 25 - 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.

CAPITULO IV

Das Sanções

Artigo 26 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei Complementar nº. 76, de 31 de março de 2006 (Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Município de São Sebastião) e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, 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

Da Política Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos

Artigo 27 – A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve 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 - 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 prestados.
§ 3º - A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Artigo 28 - Esta lei entra em vigor na data da publicação.

São Sebastião 27 de agosto de 2009.

Paulo Henrique Ribeiro Santana
VEREADOR
JUSTIFICATIVA

JUSTIFICATIVA

O serviço público visa satisfazer concretamente determinadas necessidades ou utilidades consideradas por certa ordem jurídica como de especial relevância para a comunidade. Contudo, apesar de abstratamente o serviço público atender a uma demanda social, coletiva ou difusa, na realidade concreta da vida cotidiana, no mais das vezes, o beneficiário imediato do serviço é uma pessoa singular (física ou jurídica), denominada de **usuário**.

Não há uma definição legal de usuário, contudo pode-se entendê-lo como sendo aquele que usufrui singularmente determinado serviço público, seja ele prestado pela administração direta, indireta ou por particulares concessionários ou permissionários (fornecimento de água e energia elétrica, p.ex.). A natureza jurídica do ente executor imediato do serviço é irrelevante, desta forma, para a caracterização do beneficiário como usuário.

Na realidade, basta para tanto identificar-se aquele que desfruta direta e pessoalmente da utilidade material prestada pelo agente executor. Assim, a título ilustrativo, no serviço público de ensino, o usuário é o estudante; no serviço público de assistência médica, o usuário é o paciente; no serviço público de transporte coletivo, o usuário é o passageiro; nos serviços públicos de fornecimento de energia elétrica, água potável e sistema de esgoto, o usuário é o possuidor direto ou indireto do imóvel atendido. E assim por diante.

O usuário tem direito à prestação de serviços públicos de boa qualidade, com urbanidade, respeito e igualdade de tratamento. Também será assegurado o atendimento por ordem de chegada, com prioridade aos idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos. Serão perseguidos a racionalização, cumprimento de prazos e normas de procedimentos, fixação e cumprimento de horários e normas e adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários.

Paulo Henrique Ribeiro Santana
VEREADOR

COMISSÃO DE JUSTIÇA, LEGISLAÇÃO E REDAÇÃO

Parecer ao projeto de Lei Substitutivo nº. 69/09

Da autoria do Nobre Vereador Paulo Henrique que pretende autorização Legislativa para apreciação e deliberação do projeto de Lei acima mencionada que "**Dispõe sobre proteção e defesa do usuário de serviço público delegado do Município de São Sebastião e da outras providências**".

A matéria esta de acordo com a legislação vigente, não contendo vícios de ilegalidades aparentes.

Somos por sua aprovação, quanto ao mérito, deixamos a cargo do Douto Plenário a sua apreciação. É o parecer.

Sala das Comissões, 22 de março de 2010.

Solange Rodrigues de Araújo Ramos
PRESIDENTE – RELATORA

Ernane Primazzi
SECRETÁRIO

Amilton Pacheco da Silva
MEMBRO

COMISSÃO DE JUSTIÇA, LEGISLAÇÃO E REDAÇÃO

Parecer ao Veto Total ao Projeto de Lei Substitutivo nº. 69/09

Da autoria do Chefe do Poder Executivo que pretende autorização desta Casa Legislativa para apreciar e deliberar sobre o Veto Total ao Projeto de Lei que "**Dispõe sobre proteção e defesa do usuário de serviço público delegado do Município de São Sebastião e da outras providências**".

Declara o Exmo. Sr. Prefeito Municipal, na apresentação do Veto, que o Projeto não pode prosperar, visto que se trata de matéria de exclusiva iniciativa do Executivo.

Neste sentido, esta Comissão, em reunião e após análise da Assessoria Jurídica, resolve acatar o Veto Total ao Projeto em tela.

É o parecer.

Sala das Comissões, 27 de maio de 2010.

Solange Rodrigues de Araújo Ramos
PRESIDENTE – RELATORA

Ernane Primazzi
SECRETÁRIO

Amilton Pacheco da Silva
MEMBRO