



Câmara Municipal de Birigüi

Estado de São Paulo

LEI Nº 4.786, DE 11 DE SETEMBRO DE 2.006.

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

(Projeto de Lei nº 197/05, de autoria do Vereador Cristiano Salmeirão).

O Presidente da Câmara Municipal de Birigüi.

FAÇO SABER que a Câmara aprovou e eu, nos termos do § 6º do artigo 46 da Lei Orgânica do Município, promulgo a seguinte Lei:

CAPITULO I Disposição Preliminar

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

§ 1º - As normas desta Lei visam a 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

Art. 2º - São direitos básicos do usuário:

- I – a informação;
- II – a qualidade na prestação de serviço;
- III – o controle adequado do serviço público.

SEÇÃO II



Câmara Municipal de Birigüi

Estado de São Paulo

Do Direito à Informação

Art. 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 necessário à prestação de 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 notificação, 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. 4º - Para assegurar o direito à informação previsto no art. 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-padrões 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.



Câmara Municipal de Birigüi

Estado de São Paulo

SEÇÃO III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 5º - O usuário faz jus a prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 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

Dos Direitos ao Controle Adequado do Serviço

Art. 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 Birigüi 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.



Câmara Municipal de Birigüi

Estado de São Paulo

Art. 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

Art. 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.

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

Art. 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.

Art. 12 - 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.

Art. 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;



Câmara Municipal de Birigüi

Estado de São Paulo

- 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

Art. 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.

Art. 15 - A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 16 - O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do art. 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.

Parágrafo Único – O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

Art. 17 - 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 a disposição do usuário pelo prestador de serviços será sempre facultativo, não podendo constituir-se em requisitos obrigatório para a protocolização de requerimento.

Art. 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.



Câmara Municipal de Birigüi

Estado de São Paulo

§ 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. 19 - 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 neles 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. 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 devam realizar-se do menos oneroso para este.

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

Art. 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.

Art. 23 - Quando for necessário 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 a apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento implicará o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

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



Câmara Municipal de Birigüi

Estado de São Paulo

SEÇÃO IV Da Decisão

Art. 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 de 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

Art. 26 - A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público as sanções previstas na Lei nº 3.040, de 27/09/1993 (Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Município de Birigüi), 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

CAPITULO V Política Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos

Art. 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 de seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para a 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.



Câmara Municipal de Birigüi

Estado de São Paulo

§ 1º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações 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;

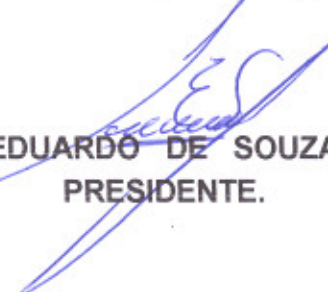
III - o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;

IV - avaliação dos serviços públicos prestados.

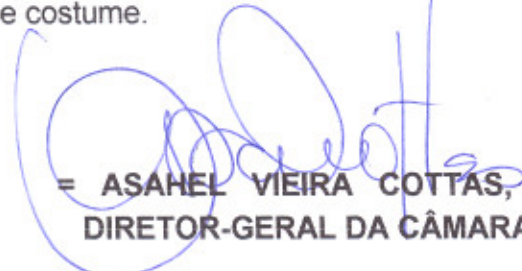
§ 3º - A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 28 - Esta Lei entrará em vigor na data da publicação.

Câmara Municipal de Birigüi, aos onze de setembro de dois mil e seis.

=  =
EDUARDO DE SOUZA, =
PRESIDENTE.

Publicada na Secretaria da Câmara Municipal, na data supra, por afixação no local de costume.

=  =
ASAHEL VIEIRA COTTAS, =
DIRETOR-GERAL DA CÂMARA.