



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

*Rua Humaitá, 1167 Centro – PABX: (19) 3885-7700.
CEP: 13.339-140 – Indaiatuba - SP*

PROJETO DE LEI Nº. ____/2019

“Institui as normas de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados pelo município de Indaiatuba e dá outras providências”

NILSON ALCIDES GASPAR, Prefeito de Indaiatuba, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

FAZ SABER que a Câmara Municipal de Indaiatuba aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte **LEI**:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Esta Lei institui as normas de proteção e defesa do usuário de serviços públicos prestados pelo município de Indaiatuba.

§ 1º - As normas constantes nesta Lei visam a preservação dos direitos dos usuários e se aplicam aos serviços públicos municipais prestados:

I - pela Administração Pública Direta e Indireta;

II - por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Art. 2º - Para fins do disposto nesta Lei, consideram-se aplicáveis as seguintes definições:

I - usuário: pessoa física ou jurídica, de direito público ou privado, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens, obras ou serviços à população, exercida ou titularizada por órgão ou entidade da administração pública;

III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública direta ou indireta de qualquer dos Poderes do Município;

IV - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

*Rua Humaitá, 1167 Centro – PABX: (19) 3885-7700.
CEP: 13.339-140 – Indaiatuba - SP*

PROT-CMI 1921/2019
06/09/2019 - 14:34
PL 173/2019

V - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS MUNICIPAIS

Art. 3º - São direitos básicos dos usuários de quaisquer serviços públicos prestados pelo município de Indaiatuba:

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

Art. 4º - Os usuários têm o direito de obter informações precisas sobre:

I - o horário de funcionamento dos órgãos e unidades prestadoras dos serviços;

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 responsável por receber queixas, reclamações ou sugestões;

V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

VI - as decisões proferidas e a 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, conforme classificação prevista pela Lei Federal no 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 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.

Gabinete Vereador Ricardo Longatti França Telefone: 3885-7708

E-mail: contato@ricardofranca.com.br



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

*Rua Humaitá, 1167 Centro – PABX: (19) 3885-7700.
CEP: 13.339-140 – Indaiatuba - SP*

PROT-CMI 1921/2019
06/09/2019 - 14:34
PL 173/2019

Art. 5º - Para assegurar o direito à informação previsto no Art. 4º desta Lei, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no município de Indaiatuba deverão oferecer aos usuários:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - minutas de documentos-padrão redigidos em termos claros, com caracteres legíveis e de fácil compreensão;
- IV - 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.

Parágrafo único. A autenticação dos documentos necessários à prestação do serviço será feita pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, ou pelo advogado constituído, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

Art. 6º - Os usuários têm direito à prestação de serviços públicos de boa qualidade, demandando dos agentes públicos e prestadores de serviços públicos:

- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - atendimento por ordem de chegada, assegurada as prioridades definidas em lei;
- III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação, diferenciação ou priorização não constante em lei;
- IV - racionalização na prestação de serviços;
- V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e 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 dos usuários;
- VIII - adoção de medidas de proteção à saúde e segurança dos usuários;
- IX - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas aos serviços ou forma de atendimento.



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

*Rua Humaitá, 1167 Centro – PABX: (19) 3885-7700.
CEP: 13.339-140 – Indaiatuba - SP*

PROT-CMI 1921/2019
06/09/2019 - 14:34
PL 173/2019

Art. 7º - Os usuários têm direito ao controle adequado do serviço, devendo os órgãos e as entidades prestadores de serviços públicos no município de Indaiatuba exporem quais são os meios para o registro de reclamações, denúncias, sugestões ou elogios.

Parágrafo único. Serão incluídas nos contratos ou atos administrativos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta Lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem o direito de manifestação do usuário.

Art. 8º - Para fins do disposto no Art. 7º desta Lei, 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.

Parágrafo único. Havendo dúvida sobre o pedido do munícipe deverá ser acolhido para análise e retorno ao cidadão de sua procedência ou improcedência.

Art. 9º - Para assegurar o direito ao controle adequado do serviço, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no município de Indaiatuba deverão:

- I - identificar com facilidade o nome e a função do servidor que realiza o atendimento, prestação de serviço ou fornece informações no âmbito dos órgãos e setores da administração pública municipal;
- II - emitir, se assim solicitado, Declaração de Atendimento que ateste o dia e o período em que o usuário permaneceu sob atendimento do órgão prestador de serviço público;
- III - emitir, quando for o caso e se assim solicitado, Declaração Negativa de Atendimento que conste o motivo que impossibilitou o órgão ou setor de prestar o serviço pleiteado;



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

*Rua Humaitá, 1167 Centro – PABX: (19) 3885-7700.
CEP: 13.339-140 – Indaiatuba - SP*

PROT-CMI 1921/2019
06/09/2019 - 14:34
PL 173/2019

IV - salvo por motivo extraordinário, informar com antecedência mínima de 24 horas sobre cancelamento ou quaisquer mudanças referentes a horário, dia ou local de atendimento que estava previamente agendado.

CAPÍTULO III

DAS SANÇÕES

Art. 10 - A infração às normas desta Lei sujeitará o concessionário ou o servidor público, após instalação do devido processo administrativo, às sanções previstas na Lei Complementar Municipal 45, de 20 de dezembro de 2018, e nos regulamentos das entidades da Administração Indireta, sem prejuízo de natureza administrativa, civil, penal ou de improbidade administrativa.

Parágrafo único. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação e na Lei Federal 8.429, de 2 de junho de 1992.

CAPÍTULO IV

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 11 - A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar aos usuários o direito:

I - canal de comunicação direto com os prestadores de serviços, a fim de aferir o grau de satisfação e estimular a apresentação de sugestões;

II - meios de informação que possibilitem o acompanhamento e fiscalização dos serviços;

III - ações de orientação e educação, compreendendo a disponibilização de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos meios para a apresentação de queixas e sugestões;

IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos.

§ 1º - Os dados coletados pelos canais de comunicação serão utilizados para a elaboração de planos de ação que tenham por objetivo aprimorar a qualidade dos serviços.

§ 2º - A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos promoverá:



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

*Rua Humaitá, 1167 Centro – PABX: (19) 3885-7700.
CEP: 13.339-140 – Indaiatuba - SP*

I - a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos seus associados;

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação adequada e da avaliação periódica do desempenho.

§ 3º - A Administração Municipal divulgará, anualmente, balanço resumido contendo os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais contra os quais houve instalação de processo administrativo decorrente de infrações desta Lei.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 12 - Os órgãos e entidades descritos no Art. 1º deverão disponibilizar, em local de fácil acesso, uma versão impressa desta Lei para consulta pública.

Art. 13 - Fica o Poder Executivo Municipal autorizado a celebrar convênios, parcerias ou outros instrumentos com órgãos públicos federais e estaduais, notadamente com o Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União (CGU), visando o cumprimento desta Lei.

Art. 14 - O Poder Executivo Municipal regulamentará esta Lei, no que couber, no prazo de 120 (cento e vinte) dias após a sua publicação.

Art. 15 - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Sala das Sessões, aos 03 de setembro de 2019.

Ricardo Longatti França

Vereador



CÂMARA MUNICIPAL DE INDAIATUBA

PALÁCIO VOTURA

*Rua Humaitá, 1167 Centro – PABX: (19) 3885-7700.
CEP: 13.339-140 – Indaiatuba - SP*

JUSTIFICATIVA

Tenho a honra de trazer à apreciação dos Nobres pares a presente propositura, que tem como escopo a regulamentação das normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos prestados pela Administração Pública Municipal, de modo a se instituir boas práticas e padrões de qualidade na prestação de serviços públicos.

Preliminarmente, constata-se que o Projeto em apreço se encontra dentro das disposições constantes do Regimento Interno e da Lei Orgânica deste Município, não havendo que se falar em qualquer vício formal ou material.

Por sua vez, consigna-se que o Projeto em apreço objetiva conjuntamente regular a aplicação, no Município, da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e do Decreto Federal 9.094, de 17 de julho de 2017, que dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos.

Sendo assim, a respeito dos direitos do usuário de serviços públicos, compete ao Poder Público garantir o atendimento de alto nível à população, além de assegurar a ampla divulgação de informações relativas aos serviços públicos prestados para permitir que os cidadãos conheçam seus direitos e os exerçam efetivamente.

Nestes termos, dada a fundamentação exarada, considerando que a presente propositura encarna a defesa da supremacia do interesse público, colocando em prática os princípios Constitucionais e Administrativos supracitados, considerando ainda que é dever da Administração Pública, trago esta propositura para análise dos Nobres pares, requerendo, desde já, que após a devida leitura, debate e compreensão, concedam o voto favorável ao presente Projeto.

Sala das Sessões, aos 03 de setembro de 2019.

Ricardo Longatti França

Vereador

Gabinete Vereador Ricardo Longatti França Telefone: 3885-7708

E-mail: contato@ricardofranca.com.br