



000815

000815

PROJETO DE LEI N. 9.891/2006.-

A Câmara Municipal de Maringá, Estado do Paraná,

**APROVA:**

**Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário dos serviços públicos do Município de Maringá e dá outras providências.**

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR**

**Art. 1.º** Esta Lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Maringá.

**§ 1.º** 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.

**§ 2.º** 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**

**Art. 2.º** 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

**Art. 3.º** 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.

**§ 1.º** O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

**§ 2.º** 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. 4.º** 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-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

**Art. 5.º** O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

**Art. 6.º** 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

**Art. 7.º** O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

**§ 1.º** Para assegurar o direito a que se refere este artigo, haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de Maringá repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.

**§ 2.º** 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.

**Art. 8.º** 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.



### CAPÍTULO III DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

#### Seção I Disposições Gerais

**Art. 9.º** 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;

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

**Art. 18.** Decisão fundamentada rejeitará a representação manifestamente improcedente.

**§ 1.º** Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.



**§ 2.º** 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 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

**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 devem realizar-se do modo 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 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 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 manifestação pessoal ou por meio de advogado.

#### 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, 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

**Art. 26.** A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei Complementar n. 239/98 (Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de Maringá) 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 PROTEÇÃO E 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 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.

§ 1.º 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.

§ 2.º 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;

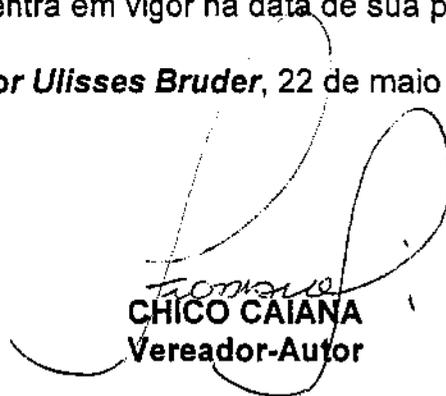
IV – avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

§ 3.º 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.



Art. 28. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

*Plenário Vereador Ulisses Bruder, 22 de maio de 2006.*

  
CHICO CAIANA  
Vereador-Autor