

PROJETO DE LEI

Nº 188/2011

LEI Nº 9913

AUTÓGRAFO Nº

400/2011

Nº

CÂMARA MUNICIPAL DE SOROCABA



SECRETARIA

Autoria: DO EDIL JOSE FRANCISCO MARTINEZ

Assunto: Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público

do Município de Sorocaba e dá outras providências.



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

NºPROJETO DE LEI Nº 188 /2011

(Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Sorocaba e dá outras providências).

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

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

§ 1º Esta lei visa à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta e indireta;
- b) por particular, em caso de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º Esta lei se aplica aos particulares apenas no que concerne ao serviço público delegado.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I

Dos Direitos

Art. 2º São direitos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade e eficiência na prestação do serviço;
- III - ao Controle Adequado do Serviço.

Seção II

Do Direito à Informação

Art. 3º Todos tem o direito de obter informações precisas

sobre:

- I - o horário de expediente das unidades administrativas;





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

II - a atividade exercida em cada órgão ou repartição, sua localização e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;

III - os procedimentos para acesso aos serviços, exames, formulários e outros dados necessários;

IV - aos meios ou ao órgão encarregado de receber 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 garantido, 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, quando 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;





Nº

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

Da Qualidade do Serviço

Art. 5º O usuário tem direito à prestação de serviços públicos de 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 - tratamento igualitário, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - eficiência na prestação de serviços;

V - é 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.





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

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

§ 1º Haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de Sorocaba repartição ou funcionário especialmente designado para receber 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.

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.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais





Nº

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.

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 - 10 (dez) 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 - 7 (sete) 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.





Nº

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.



**Nº**

§ 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.

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.





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

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, 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.



**Nº**

CAPÍTULO IV DAS SANÇÕES

Art. 26. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei Municipal n. 3.800, de 02 de dezembro de 1.991 (Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba) 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

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 reclamações 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 pelos canais de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

§ 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 28º - As despesas com a execução da presente Lei correrão por conta das verbas próprias consignadas no orçamento.

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

S/S., 02 de maio de 2011.

JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ
Vereador





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

JUSTIFICATIVA

Este projeto de lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta e por todos os demais órgãos que prestam serviço ao público para o município de Sorocaba, e as empresas privadas que prestam serviço de caráter público mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

É previsto que o usuário tem direito à informação, à qualidade e ao controle adequado do serviço público, e torna indispensável a participação do cidadão no planejamento, execução e fiscalização dos serviços. Todos tem o direito de obter informações precisas sobre o horário de funcionamento, o tipo de atividade exercida em cada órgão, localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público. É necessário que o usuário seja informado sobre procedimentos para acesso a exames, formulários e a outros dados necessários à prestação do serviço. Todo usuário tem o direito de saber a quem e onde reclamar.

Assim como o prestador do serviço público deve oferecer aos usuários acesso a atendimento pessoal, por telefone, informação computadorizada e banco de dados. Prevê ainda que as minutas de contratos-padrão devem ser redigidas em termos claros, legíveis e de fácil compreensão. O munícipe deve ter acesso a informações sobre taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos.

O usuário do serviço público tem direito à prestação de serviços públicos de qualidade, com urbanidade, respeito e igualdade de tratamento, assegurado o atendimento por ordem de chegada, com prioridade aos idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos.





Câmara Municipal de Sorocaba

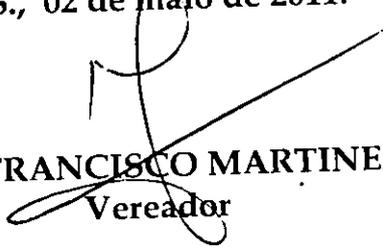
Estado de São Paulo

Nº

Estes preceitos são essenciais para que o serviço público municipal evolua em benefício da população.

São as razões pelas quais conclamamos os pares a aprovar a presente proposição.

S/S., 02 de maio de 2011.


JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ
Vereador



Recebido na Div. Expediente

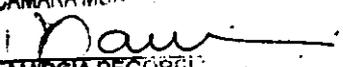
03 de MAD de 11

A Consultoria Jurídica e Comissões

S/S 05, 05, 11


Div. Expediente

Recebido em 06/5/11

CÂMARA MUNICIPAL DE SOPOCABA

MARCIA PEGORELLI
Secretária Jurídica



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

EXMO. SR. PRESIDENTE

PL 188/2011

A autoria da presente Proposição é do Vereador José Francisco Martinez.

Trata-se de PL que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Sorocaba e dá outras providências.

Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do munícipe usuário dos serviços públicos. Esta lei aplica-se aos serviços públicos prestados: pela administração pública direta e indireta; por particular em caso de concessão, permissão, autorização; aos particulares no que concerne ao serviço público delegado (Art. 1º); são direitos do usuário: a informação; qualidade e eficiência na prestação do serviço; controle adequado do serviço (Art. 2º); do Direito à Informação: todos têm o direito de receber informação precisa sobre: horário de expediente das unidades administrativas; atividade exercida em cada órgão ou repartição, sua localização e a indicação do responsável pelo atendimento público; procedimento para acesso aos serviços; os meios ou ao órgão encarregado de receber reclamações ou sugestões; tramitação dos processos administrativos; as decisões proferidas e respectivas motivações. O direito a informação será sempre garantido, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na CR. A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa formulada por meio de publicação no órgão oficial devem ser feitos a

110



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

partir da disponibilidade de vista do processo pelo interessado (Art. 3º); para assegurar o direito a informação, o prestador do serviço público deve oferecer aos usuário acesso a: atendimento pessoal por telefone ou outra via eletrônica; informação computadorizada quando possível; banco de dados referente a estrutura dos prestadores de serviço; informações demográficas e econômicas acaso existente; minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros; sistema de comunicação visual adequados; informações relativas a composição das taxas e tarifas contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado; banco de dados de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações (Art. 4º); da Qualidade do Serviço: o usuário tem direito à prestação de serviços públicos de qualidade (Art. 5º); o direito a qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores do serviço público: urbanidade e respeito no atendimento aos usuários; atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência; tratamento igualitário; eficiência na prestação de serviços; é vedada a imposição de exigência, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei; cumprimento de prazos e normas procedimentais; fixação e observância de horários e normas; adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários; manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis. A autenticação dos documentos será feita pelo próprio agente público, a vista dos originais (Art. 6º); do Direito ao Controle Adequado do Serviço: o usuário tem direito ao controle adequado do serviço; haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos repartição ou funcionário designado para receber reclamações ou sugestões. Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, dos serviços públicos, cláusula ou condições específicas que assegurem a aplicação desta Lei (Art. 7º); competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhar às autoridades competentes visando à: melhoria dos serviços públicos; correção de erros, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos; apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos; prevenção e correção de atos e procedimentos; proteção dos direitos dos usuários; garantia da qualidade dos serviços prestados.



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

(Art. 8º); do Processo Administrativo: os prestadores de serviço público responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade causarem aos usuários, a terceiro, assegurado o direito de regresso contra os responsáveis nos casos de dolo ou culpa (Art. 9º); o processo administrativo comporta três fases: instauração, instrução e decisão (Art. 10); os procedimentos administrativos serão impulsionados e instruídos de ofícios 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 (Art. 11); todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados, indicando a data, o local da emissão e contendo a assinatura do agente público responsável (Art. 12); serão observados os seguintes prazos no processo administrativo: 2 dias, para autuação; 4 dias, para efetivação de notificação; 10 dias, para elaboração de informe sem caráter técnico; 15 dias, para elaboração de pareceres, prorrogáveis por mais 10 dias; 7 dias, para decisões no curso do processo; 15 dias, a contar do término da instrução, para decisão final; 10 dias, para manifestação em geral do usuário (Art. 13); da Instauração: 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. 14); a instauração do processo por iniciativa da administração far-se-á por ato devidamente fundamentado (Art. 15); o requerimento deverá conter: identificação do denunciante; domicílio do denunciante; informação sobre o fato e sua autoria; indicação das provas de que tenha conhecimento; data e assinatura do denunciante. O requerimento verbal deve ser reduzido a termo (Art. 16); em nenhuma hipótese será recusado protocolo a petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta Lei. O uso de formulários colocado à disposição do usuário não consistirá em requisito obrigatório para a protocolização de requerimentos (Art. 17); decisão fundamentada rejeitará a representação manifestamente improcedente. Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 dias. O recurso será dirigido a autoridade superior (Art. 18); durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado: fazer-se assistir, facultativamente, por advogado; ter vista dos autos e obter cópia dos documentos; ter ciência da tramitação do processo e das decisões proferidas; formular



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

alegações e apresentar documentos (Art. 19); da Instrução: para a instrução do processo a Administração atuará de ofício, sem prejuízo dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias. Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este (Art.20); serão assegurados o contraditório e ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meio ilícito (Art. 21); ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar da repartição ou unidade administrativa, mediante assinatura de recibo, durante o prazo de manifestação, salvo na hipótese de prazo comum (Art. 22); para as informações ou a prestação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 dias úteis. 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 (Art. 23); concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado (Art. 24); da Decisão: o órgão responsável pela apuração de infração deverá proferir a decisão que, conforme o caso poderá determinar: arquivamento dos autos; encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativos, civil e criminal; a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de serviços e correção de atos e procedimentos (Art. 25); das Sanções: a infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no ESPMS e nos regulamentos, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer título, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação (Art. 26); da Política Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos: a política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar: canal e comunicação direto entre prestadores de serviços e os usuários; serviço de informação; serviços de educação do usuário; mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos. Os dados colhidos pelos canais de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informação. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviço público



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

promoverá: participação de associações e órgãos representativos; valorização dos agentes públicos; o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos; avaliação periódica dos serviços prestados. A Administração divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos contra os quais houve reclamação em relação a sua eficiência, indicando a seguir, os resultados dos respectivos processos (Art. 27); cláusula de despesa (Art. 28); vigência da Lei (Art. 29).

Este Projeto de Lei encontra respaldo em nosso Direito Positivo, com exceções de alguns artigos, neste diapasão passaremos a expor:

Esta Proposição visa normatizar sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público; para melhor sistematizar a análise deste PL, analisaremos artigo por artigo:

O art. 1º, seus parágrafos e alíneas, apenas estabelecem o âmbito da aplicação da futura Lei, não incorrendo em qualquer antijuridicidade; tal qual o **art. 2º**, que especifica os direitos dos usuários.

Os artigos 3º e 4º, bem como seus incisos e parágrafos **disciplinam sobre o direito a informação** dos usuários de serviço público, tal direito é consagrado na Constituição da República Federativa do Brasil, como um **Direito Fundamental**, *in verbis*:

Título II

Dos Direitos e Garantias Fundamentais

Capítulo I



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

DOS DIREITOS E DEVERES INDIVIDUAIS E COLETIVOS

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

XIV – é assegurado a todos o acesso à informação e resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício profissional.

No que diz respeito aos contornos doutrinários concernente a direitos fundamentais, nos valem do magistério de José Afonso da Silva:

Direitos fundamentais do homem, além de referir-se a princípios que resumem a concepção do mundo e informam a ideologia política de cada ordenamento político é reservada para designar, no nível do direito positivo, aquelas prerrogativas e instituições que ele concretiza em garantias de uma convivência digna, livre e igual de todas as pessoas. No qualificativo fundamentais acha-se a indicação de que se trata de situações jurídicas sem as quais a pessoa humana não se realiza, não convive e, às vezes, nem mesmo sobrevive; fundamentais do homem no sentido de que a todos, por igual, devem ser, não apenas formalmente reconhecidos, mas concreta e materialmente efetivados. Do homem, não como o macho da espécie, mas no sentido de pessoa humana. Direitos fundamentais do homem significa direitos fundamentais da pessoa humana ou direitos fundamentais. É com esse

19
44



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

conteúdo que a expressão direitos fundamentais encabeça o Título II da Constituição, que completa como direitos fundamentais da pessoa humana, expressamente, no art. 17.¹

Os artigos 5º ao 8º disciplinam sobre a Qualidade do Serviço e do Direito do Controle Adequado do Serviço:

Salientamos que o usuário de serviço público está sob a proteção da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a qual dispõe sobre a proteção do consumidor:

A aludida Lei define como consumidor:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

O mesmo Código conceitua fornecedor:

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (g.n.)

¹ SILVA, José Afonso. Curso de Direito Constitucional Positivo. Malheiros Editores, 1998, 15ª Edição, São Paulo. 182 p. .



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

O Código do Consumidor acima citado, estabelece que na relação de consumo deve ser atendidos os seguintes princípios:

Capítulo II

DA POLÍTICA NACIONAL DE RELAÇÃO DE CONSUMO

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (g.n.)

II – ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho. (g.n.)

Depreende-se da retro exposição, que o usuário de serviço público é consumidor, bem como a Municipalidade como pessoa jurídica pública, é uma fornecedora de serviço, o Código de Consumidor impõe como princípio que rege a Política Nacional de Consumo, a garantia de serviço com padrão de qualidade, nesse sentido encontra-se respaldo na Lei Nacional nº 8.078/1990, os artigos 5º ao 8º deste PL, que tratam da qualidade do Serviço e do Direito ao Controle Adequado do Serviço.



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

O Capítulo III deste PL, o qual dispõe sobre o Processo Administrativo, temos a dizer:

O art. 9º dispõe sobre a responsabilidade dos agentes prestadores de serviço público que causarem danos ao usuário ou a terceiros, tal responsabilidade é imposta pela Constituição da República:

CAPÍTULO VII

DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

SEÇÃO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 37. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

§ 6º As pessoas jurídicas de direito público e as de direito privado prestadora de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nessa qualidade, causarem a terceiros, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

O art. 10 estabelece as fases do processo administrativo, nada havendo de antijurídico.

O art. 11 encontra respaldo na Constituição da República (art. 5º, LIV, LV), ao estabelecer que no processo administrativo, observarão os



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

princípios do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa; os demais princípios encontram base na Lei Nacional nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (art. 4º, II, “d”), pois dispõe ser um princípio da Política Nacional da Relação de Consumo, o princípio de garantia dos serviços com padrões adequados de qualidade, a mesma fundamentação embasa o **art. 12 deste PL**.

Verifica-se que o art. 13 e seus incisos padece de vício de inconstitucionalidade, na sua modalidade formal, pois impõe prazos a Administração, para que necessariamente sejam observados na tramitação de processos administrativos, contrastando, portanto, com o art. 84, II, Constituição da República, a qual disciplina que compete privativamente ao Presidente da República exercer a administração superior da administração federal, tal comando Constitucional é aplicável aos Municípios face ao princípio da simetria, onde no mesmo sentido encontra-se no art. 61, II, LOM, que compete privativamente ao Prefeito, exercer a direção superior da Administração Pública Municipal, **nos exatos termos das normas retro citadas**, decidiu o Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, quando do julgamento da **Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 127.011.0/7-00, que ocorreu em 25.10.2006**, sobre a inconstitucionalidade de Lei de iniciativa parlamentar, em matéria administrativa:

*Atuante, na espécie, o princípio da simetria, porquanto cabe ao Presidente da República exercer, com o auxílio dos Ministros de Estado, a direção da administração federal; ao Governador de Estado, com os Secretários de Estado, a administração estadual; e ao **Prefeito Municipal, com seus auxiliares diretos, a administração municipal.***

(g.n.)



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

A lei atacada é de iniciativa parlamentar, dispondo sobre matéria reservada ao Executivo, assim afrontando a independência e harmonia dos poderes.

Em casos semelhantes ao ora em exame, tem o Colendo Tribunal de Justiça, de modo reiterado, afastado a interferência do Poder Legislativo sobre atividades e providências afetadas ao Chefe do Poder Executivo. Foi fixado, em recente julgado, que ao executivo haverá de caber o exercício de atos que impliquem no gerir as atividades municipais. (g.n.)

Terá, também, evidentemente, a iniciativa das leis que propiciem a boa execução dos trabalhos que lhe são atribuídos. Quando a Câmara Municipal, o órgão meramente legislativo, pretende intervir na forma pela qual se dará esse gerenciamento, está a usurpar funções que são de incumbências do Prefeito. (ADIN nº 53.583; 43.987; 38.977; 41.091)". (g.n.)

Sublinha-se ainda, a seguir, o posicionamento do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo (Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 179.951-0/1-00, com julgamento datado em 07.10.2009), o qual por sua vez está em consonância com os ensinamentos do respeitado administrativista Hely Lopes Meirelles, afirmando-se que em matéria eminentemente administrativa, a Câmara poderá atuar *adjuvandi causa*, a título de colaboração e sem força obrigatória:

Como ensina HELY LOPES MEIRELLES, "A atribuição típica e predominante da Câmara é normativa, isto é, a de regular a



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

administração do Município e a conduta dos munícipes no que afeta aos interesses locais. A Câmara não administra o Município; estabelece, apenas, normas de administração... De um modo geral, pode a Câmara, por deliberação do plenário, indicar medidas administrativas ao prefeito *adjuvandi causa*, isto é, a título de colaboração e sem força coativa ou obrigatória para o Executivo; o que não pode é prover situações concretas por seus próprios atos ou impor ao Executivo a tomada de medidas específicas de sua exclusiva competência e atribuição. Usurpando funções do Executivo, ou suprimindo atribuições do prefeito, a Câmara praticará ilegalidade reprimível por via judicial" ("Direito Municipal Brasileiro", Malheiros Editores, São Paulo, 15ª ed., pp. 605/606). (g.n.)

E não é de outro modo que vem decidindo este Colendo Órgão Especial (ADIns n.ºs. 148.310-0/5, julgada em 14.11.2007; 151.901-0/0, julgada em 05.03.2008; 154.251-0/4, julgada em 09.04.2008; 158.371-0/0, julgada em 04.06.2008; 157.079-0/0, julgada em 18.06.2008; 160.355-0/8 e 160.374-0/4, ambas julgadas em 13.08.2008; 162.919-0/7, julgada em 10.09.2008; 151.527-0/2, julgada em 29.10.2008; 159.528-0/5, julgada em 12.11.2008; 168.669-0/9, julgada em 14.01.2009, e 174.000-0/6, julgada em 1º/07/2009, todas deste relator, entre inúmeros outros precedentes desta Corte).

Face a retro exposição, consta-se que são formalmente inconstitucional, por impor providências eminentemente administrativas ao Poder Executivo, os artigos: art. 13, o qual impõe prazos na tramitação do processo administrativo; o § 1º, do art. 18, que impõe a Administração prazo para recurso no caso de



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

rejeição de representação manifestamente improcedente; o art. 22, que assegura o direito do interessado de retirar os autos da repartição; art. 23, que estipula prazo para intimação; art. 24, que estabelece prazo para o interessado manifestar-se.

Prosseguindo no exame deste PL, verifica-se que concernente ao Processo Administrativo, da Instauração, o constante nos artigos 17 a 18, com exceção do § 1º, do art. 18, que impõe prazo a Administração, no mais, tais normas visam a garantir um padrão de qualidade do serviço prestado, encontrando fundamento na Lei Nacional nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, art. 4º, II, "d", a retro exposição embasa ainda, referente ao Processo Administrativo, da Instrução, os artigos 20; 21, bem como encontra fundamentação no art. 5º, LV, CR, que assegura aos litigantes em processo administrativo o contraditório e a ampla defesa; excetua-se conforme retro exposição os artigos: 22; 23, 24, os quais impõe a Administração medidas eminentemente administrativas.

O art. 25 e seus incisos, que versa sobre a Decisão no Processo Administrativo, encontram embasamento no art. 4º, II, "d", Lei 8.078/90, pois tem o intuito de garantir padrão de qualidade ao serviço prestado.

O art. 26, que normatiza sobre as Sanções, apenas faz remissão a Legislação e Normas aplicáveis, não existindo ilegalidade.

O art. 27, seus incisos e parágrafos, que dispõe sobre a Política Municipal de Defesa do Usuário de Serviço Público, tem fundamento na Lei Nacional nº 8.078/1990, que dispõe sobre a Política Nacional da Relação de Consumo, impondo atendimento ao princípio de padrões de qualidade dos serviços (art. 4º, II, "d").

Os artigos 28 e 29, apenas estabelecem cláusula despesa e vigência da Lei, não havendo ilegalidade.



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

SECRETARIA JURÍDICA

Apenas para efeito de informação, salienta-se que está em vigência a Lei nº 10.294, de 20 de abril de 1999, do Estado de São Paulo, que dispõe sobre o exato objeto deste PL, proteção e defesa do usuário do serviço público, porém no âmbito da Administração do Estado de São Paulo. Este PL se convertido em Lei, positivará no âmbito Municipal, normatização Estadual.

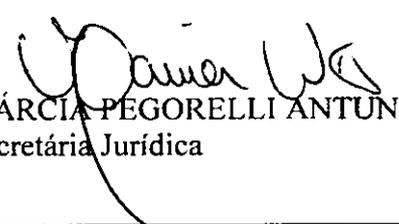
Por todo o exposto, conclui-se que este PL encontra respaldo na Constituição da República Federativa do Brasil, bem como na Lei Nacional nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, a qual dispõe sobre a proteção do consumidor, excepcionando os artigos: 13; § 1º do art. 18; 22; 23 e 24, que padecem de vício de inconstitucionalidade, em sua modalidade formal, pois impõe ao Poder Executivo medidas eminentemente administrativas de sua exclusiva competências, sendo, portanto, inconstitucionais por infringir o art. 84, II, Constituição da República; no mais, nada a opor sobre o aspecto jurídico.

É o parecer, salvo melhor juízo.

Sorocaba, 25 de maio de 2.011.

MARCOS MACIEL PEREIRA
ASSESSOR JURÍDICO

De acordo:


MÁRCIA PEGORELLI ANTUNES
Secretária Jurídica


Andréa Gianelli Ludovico
Chefe da Seção de Assuntos Jurídicos

**ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE SÃO PAULO**

Secretaria Geral Parlamentar
Departamento de Documentação e Informação

Lei Nº 10.294, de 20 de abril de 1999

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado de São Paulo e dá outras providências

O GOVERNADOR DO ESTADO DE SÃO PAULO:

Faço saber que a Assembléia Legislativa decreta e eu promulgo a seguinte lei:

CAPÍTULO I**Das Disposições Gerais**

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

§ 1º - As normas desta lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam - se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;
- c) 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.

Artigo 2º - Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Parágrafo único - A periodicidade será, no mínimo, anual.

CAPÍTULO II**Dos Direitos dos Usuários****Seção I****Dos Direitos Básicos**

Artigo 3º - São direitos básicos do usuário:

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

Parágrafo único - Vetado.

Seção II**Do Direito à Informação**

Artigo 4º - 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 relativos à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão

27

feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Artigo 5º - Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, 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 - programa de informações, integrante do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP, a que se refere o artigo 28;
- VI - minutas de contratos - padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VII - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VIII - 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;
- IX - 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 6º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Artigo 7º - 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 deficientes físicos;
- 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 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 do usuário;
- VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos 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;
- X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;
- XI - observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo único - O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Artigo 8º - O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Estado de São Paulo:

- a) Ouvidorias;
- b) Comissões de Ética.

§ 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 § 1º deste artigo.

Artigo 9º - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, visando à:

- I - melhoria dos serviços públicos;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços

70

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 - As Ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao Governador, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Artigo 10 - Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético - profissional, adotando as providências cabíveis.

CAPÍTULO III

Do Processo Administrativo

Seção I

Disposições Gerais

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

Artigo 13 - 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 proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa - fé.

Artigo 14 - 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 15 - 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 16 - 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 17 - A instauração do processo por iniciativa da Administração far - se - á por ato devidamente fundamentado.

Artigo 18 - O requerimento será dirigido à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração, 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.

§ 2º - Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no "caput" deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultado ao usuário a sua utilização.

Artigo 19 - Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do

agente.

Artigo 20 - Será rejeitada, por decisão fundamentada, 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 21 - Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I - fazer - se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de 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 22 - 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 23 - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo - se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Artigo 24 - 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 25 - 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 26 - 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 27 - 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.

CAPÍTULO IV

Das Sanções

Artigo 28 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado de São Paulo e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, 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

Do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP

Artigo 29 - Fica instituído o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP, que terá por objetivo criar e 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

32

sugestões;

II - programa integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - programa de qualidade adequado, que garanta os direitos do usuário;

IV - programa 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;

V - programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos;

VII - programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;

VIII - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;

IX - programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

§ 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 - O Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Artigo 30 - Integram o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP:

I - as Ouvidorias;

II - as Comissões de Ética;

III - uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo, com representação dos usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;

IV - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

Parágrafo único - O Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

Artigo 31 - Esta lei e suas Disposições Transitórias entrarão em vigor na data de sua publicação.

CAPÍTULO VI

Das Disposições Transitórias

Artigo 1º - As Comissões de Ética e as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Ministério Público, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Artigo 2º - Até que seja instituída a Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado de São Paulo, suas atribuições serão exercidas pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados - SEADE, criada pela Lei nº 1.866, de 4 de dezembro de 1978.

Artigo 3º - A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Estado de São Paulo deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta lei.

Artigo 4º - A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados da vigência desta lei.

Palácio dos Bandeirantes, 20 de abril de 1999.

MÁRIO COVAS

Celino Cardoso

Secretário-Chefe da Casa Civil

Antonio Angarita

Secretário do Governo e Gestão Estratégica

Publicada na Assessoria Técnico - Legislativa aos 21 de abril de 1999.



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

COMISSÃO DE JUSTIÇA

SOBRE: o Projeto de Lei nº 188/2011, de autoria do Edil José Francisco Martinez, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Sorocaba e dá outras providências.

Conforme o Art. 51 do Regimento Interno da Câmara Municipal de Sorocaba, indico para relator deste Projeto o Vereador Anselmo Rolim Neto, que deverá observar o § 1º devendo emitir seu parecer conforme os §§ 2º e 3º do mesmo artigo.

S/C., 29 de junho de 2011.


ANSELMO ROLIM NETO
Presidente da Comissão





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº COMISSÃO DE JUSTIÇA
RELATOR: Vereador Anselmo Rolim Neto
PL 188/2011

Trata-se de Projeto de Lei de autoria do nobre Vereador José Francisco Martinez, que "Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Sorocaba e dá outras providências".

De início, a proposição foi encaminhada à D. Secretaria Jurídica, para exame da matéria, quanto aos aspectos legais e constitucionais, que exarou parecer favorável ao projeto, com ressalvas (fls. 14/27).

Na seqüência de sua tramitação legislativa, vem, agora, a esta Comissão de Justiça para ser apreciada.

Procedendo à análise da propositura, constatamos que ela estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos com vistas a assegurar a prestação eficiente e adequada dos mesmos.

Verifica-se que a matéria sobre a qual versa o PL encontra respaldo na Lei Orgânica do Município de Sorocaba que em seu art. 122 dispõe:

Art. 122. "O Governo Municipal manterá processo de planejamento, visando promover o desenvolvimento integrado do Município, o bem estar da população e a melhoria da prestação dos serviços públicos municipais." (g.n.)

Entretanto, as providências pretendidas pelos seguintes dispositivos: § 1º do art. 18; arts. 13, 22; 23 e 24 são eminentemente administrativas e inserem-se nas atribuições privativas do Sr. Prefeito Municipal a quem compete a organização e funcionamento da Administração Pública (art. art. 84, VI, "a" da CF, art. 61, VIII da LOMS).





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

Meirelles, anotando que:

Cumpre recordar aqui o ensinamento de Hely Lopes

"a Prefeitura não pode legislar, como a Câmara não pode administrar. Cada um dos órgãos tem missão própria e privativa a Câmara estabelece regra para a Administração, a Prefeitura a executa, convertendo o mandamento legal, genérico e abstrato, em atos administrativos, individuais e concretos. O Legislativo edita normas, o Executivo pratica atos segundo as normas. Nesta sinergia de funções é que residem a harmonia e independência dos Poderes, princípio constitucional (art 2º) extensivo ao governo local Qualquer atividade, da Prefeitura ou Câmara, realizada com usurpação de funções é nula e inoperante" (Direito municipal brasileiro, 15a ed, atualizada por Márcio Schneider Reis e Edgard Neves da Silva, São Paulo, Malheiros, 2006, p 708 e 712)

Ante o exposto, a proposição padece de inconstitucionalidade formal, que pode ser sanada com a apresentação de emenda que suprima os seguintes dispositivos: § 1º do art. 18 e arts. 13, 22, 23 e 24.

S/C., 30 de junho de 2011.

ANSELMO ROLIM NETO
Presidente-Relator

JOSÉ ANTONIO CALDINI CRESPO
Membro

A Favor do projeto, tal como está.





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº COMISSÃO DE ECONOMIA, FINANÇAS, ORÇAMENTO E PARCERIAS

SOBRE: o Projeto de Lei nº 188/2011, de autoria do Edil José Francisco Martinez, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

S/C., 05 de julho de 2011.

HÉLIO APARECIDO DE GODOY
Presidente

BENEDITO DE JESUS OLERIANO
Membro





Câmara Municipal de Sorocaba

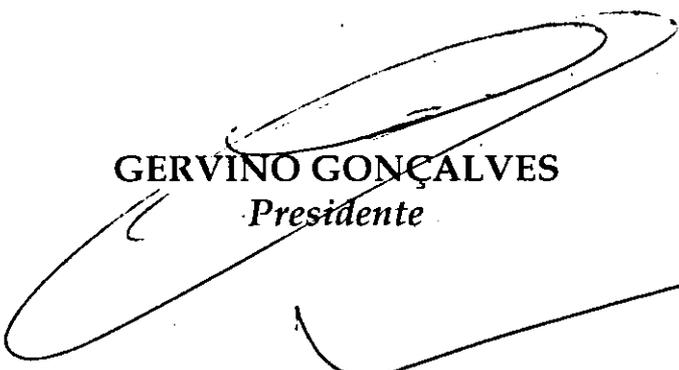
Estado de São Paulo

Nº COMISSÃO DE OBRAS, TRANSPORTES E SERVIÇOS PÚBLICOS

SOBRE: o Projeto de Lei nº 188/2011, de autoria do Edil José Francisco Martinez, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Sorocaba e dá outras providências.

Pela aprovação.

S/C., 05 de julho de 2011.


GERVINO GONÇALVES
Presidente


ANTONIO CARLOS SILVANO
Membro

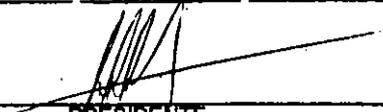

FRANCISCO MOKO YABIKU
Membro



1ª DISCUSSÃO So. 80/204

APROVADO REJEITADO

EM 01/12/2011

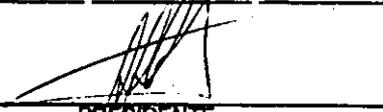


PRESIDENTE

2ª DISCUSSÃO So. 82/204

APROVADO REJEITADO

EM 08/12/2011



PRESIDENTE



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº 1641

Sorocaba, 08 de dezembro de 2011.

Excelentíssimo Senhor,

Estamos encaminhando a Vossa Excelência, os Autógrafos nºs 395, 396, 397, 398, 399, 400 e 401/2011, aos Projetos de Lei nºs 577, 581, 582, 586, 521, 188 e 377/2011, respectivamente, já aprovados em definitivo por este Legislativo.

Sendo só o que nos apresenta para o momento, subscrevemo-nos,

Atenciosamente


MÁRIO MARTE MARINHO JÚNIOR
Presidente

Ao
Excelentíssimo Senhor
DOUTOR VITOR LIPPI
Digníssimo Prefeito Municipal
SOROCABA

rosa.-





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

39

Nº

AUTÓGRAFO Nº 400/2011

PREFEITURA MUNICIPAL DE SOROCABA

LEI Nº DE DE DE 2011

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do município de Sorocaba e dá outras providências.

PROJETO DE LEI Nº 188/2011 DO EDIL JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º Esta Lei estabelece normas de proteção e defesa do munícipe usuário dos serviços públicos prestados pelo município de Sorocaba.

§ 1º Esta Lei visa à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta e indireta;
- b) por particular, em caso de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2º Esta Lei se aplica aos particulares apenas no que concerne ao serviço público delegado.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I Dos Direitos

Art. 2º São direitos do usuário:

- I - a informação;





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

40

Nº

- II - a qualidade e eficiência na prestação do serviço;
- III - ao Controle Adequado do Serviço.

Seção II Do Direito à Informação

Art. 3º Todos tem o direito de obter informações precisas sobre:

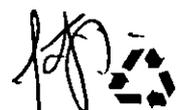
- I - o horário de expediente das unidades administrativas;
- II - a atividade exercida em cada órgão ou repartição, sua localização e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso aos serviços, exames, formulários e outros dados necessários;
- IV - aos meios ou ao órgão encarregado de receber 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 garantido, 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 prevista 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, quando 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;





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

41

Nº

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 Da Qualidade do Serviço

Art. 5º O usuário tem direito à prestação de serviços públicos de 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 - tratamento igualitário, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - eficiência na prestação de serviços;

V - é 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.





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

42

Nº

Seção IV Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

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

§ 1º Haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no município de Sorocaba repartição ou funcionário especialmente designado para receber 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.

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.

CAPÍTULO 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.



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

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.

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 - 10 (dez) 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 - 7 (sete) 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;



Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

- 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.

§ 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.

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.





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

45

Nº

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, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos



Este impresso foi confeccionado
com papel 100% reciclado.

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 n. 3.800, de 02 de dezembro de 1.991 (Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba) 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

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;

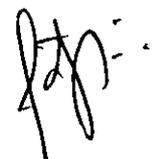
II - serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

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 reclamações 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 pelos canais 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:





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

47

Nº

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. As despesas com a execução da presente Lei correrão por conta das verbas próprias consignadas no orçamento.

Artigo 29. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

[Handwritten signature]

Rosa./





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

“MUNICÍPIO DE SOROCABA” 30 DE DEZEMBRO DE 2011 / Nº 1.509

FOLHA 01 DE 04

LEI Nº 9.913, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2011.

(Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Sorocaba e dá outras providências).
Projeto de Lei nº 188/2011 – autoria do Vereador JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ.

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

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

§1º Esta Lei visa à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta e indireta;
- b) por particular, em caso de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§2º Esta Lei se aplica aos particulares apenas no que concerne ao serviço público delegado.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I

Dos Direitos

Art. 2º São direitos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade e eficiência na prestação do serviço;
- III - ao Controle Adequado do Serviço.

Seção II

Do Direito à Informação

Art. 3º Todos tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de expediente das unidades administrativas;
- II - a atividade exercida em cada órgão ou repartição, sua localização e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso aos serviços, exames, formulários e outros dados necessários;
- IV - aos meios ou ao órgão encarregado de receber 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 garantido, 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 prevista 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, quando 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

Da Qualidade do Serviço

Art. 5º O usuário tem direito à prestação de serviços públicos de 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 - tratamento igualitário, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - eficiência na prestação de serviços;





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

49

Nº

“MUNICÍPIO DE SOROCABA” 30 DE DEZEMBRO DE 2011 / Nº 1.509
FOLHA 02 DE 04

V - é 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. 7º O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§1º Haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no município de Sorocaba repartição ou funcionário especialmente designado para receber 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.

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.

CAPÍTULO 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.

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 - 10 (dez) 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 - 7 (sete) 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





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

“MUNICÍPIO DE SOROCABA” 30 DE DEZEMBRO DE 2011 / Nº 1.509

FOLHA 03 DE 04

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.

§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.

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, 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.

CAPÍTULO IV

Das Sanções

Art. 26. A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei n. 3.800, de 02 de dezembro de 1.991 (Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba) 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

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 procedi-





Câmara Municipal de Sorocaba

Estado de São Paulo

Nº

“MUNICÍPIO DE SOROCABA” 30 DE DEZEMBRO DE 2011 / Nº 1.509

FOLHA 04 DE 04

dimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de reclamações 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 pelos canais 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. As despesas com a execução da presente Lei correrão por conta das verbas próprias consignadas no orçamento.

Artigo 29. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação. Palácio dos Tropeiros, em 29 de Dezembro de 2011, 357ª da Fundação de Sorocaba.

VITOR LIPPI
Prefeito Municipal

LUIZ ANGELO VERRONE QUILICI
Secretário de Negócios Jurídicos

PAULO FRANCISCO MENDES
Secretário de Governo e Relações Institucionais

JOSÉ AILTON RIBEIRO
Secretário de Planejamento e Gestão

Publicada na Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais, na data supra.

SOLANGE APARECIDA GEREVINI LLAMAS
Chefe da Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais

JUSTIFICATIVA

Este projeto de Lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta e por todos os demais órgãos que prestam serviço ao público para o município de Sorocaba, e as empresas privadas que prestam serviço de caráter público mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

É previsto que o usuário tem direito à informação, à qualidade e ao controle adequado do serviço público, e torna indispensável à participação do cidadão no planejamento, execução e fiscalização dos serviços. Todos tem o direito de obter informações precisas sobre o horário de funcionamento, o tipo de atividade exercida em cada órgão, localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público. É necessário que o usuário seja informado sobre procedimentos para acesso a exames, formulários e a outros dados necessários à prestação do serviço. Todo usuário tem o direito de saber a quem e onde reclamar.

Assim como o prestador do serviço público deve oferecer aos usuários acesso a atendimento pessoal, por telefone, informação computadorizada e banco de dados. Prevê ainda que as minutas de contratos-padrão devem ser redigidas em termos claros, legíveis e de fácil compreensão. O município deve ter acesso a informações sobre taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos.

O usuário do serviço público tem direito à prestação de serviços públicos de qualidade, com urbanidade, respeito e igualdade de tratamento, assegurado o atendimento por ordem de chegada, com prioridade aos idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos.

Estes preceitos são essenciais para que o serviço público municipal evolua em benefício da população.

São as razões pelas quais conclamamos os pares a aprovar a presente proposição.

S/S., 02 de maio de 2011.

JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ
Vereador





LEI Nº 9.913, DE 29 DE DEZEMBRO DE 2 011.

(Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Sorocaba e dá outras providências).

Projeto de Lei nº 188/2011 – autoria do Vereador JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ.

A Câmara Municipal de Sorocaba decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÃO PRELIMINAR**

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

§1º Esta Lei visa à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta e indireta;
- b) por particular, em caso de concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§2º Esta Lei se aplica aos particulares apenas no que concerne ao serviço público delegado.

**CAPÍTULO II
DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS**

**Seção I
Dos Direitos**

Art. 2º São direitos do usuário:

- I - a informação;
- II - a qualidade e eficiência na prestação do serviço;
- III - ao Controle Adequado do Serviço.

**Seção II
Do Direito à Informação**

Art. 3º Todos tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de expediente das unidades administrativas;
- II - a atividade exercida em cada órgão ou repartição, sua localização e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso aos serviços, exames, formulários e outros dados necessários;
- IV - aos meios ou ao órgão encarregado de receber 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 garantido, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.



Lei nº 9.913, de 29/12/2011 – fls. 2.

§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 prevista 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, quando 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 Da Qualidade do Serviço

Art. 5º O usuário tem direito à prestação de serviços públicos de 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 - tratamento igualitário, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - eficiência na prestação de serviços;
- V - é 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.



Lei nº 9.913, de 29/12/2011 – fls. 3.

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

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

§1º Haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no município de Sorocaba repartição ou funcionário especialmente designado para receber 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.

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.

CAPÍTULO 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.

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:



Lei nº 9.913, de 29/12/2011 – fls. 4.

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 - 10 (dez) 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 - 7 (sete) 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.

§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.

Art. 19. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:



Lei nº 9.913, de 29/12/2011 – fls. 5.

- 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

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, 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.



Lei nº 9.913, de 29/12/2011 – fls. 6.

CAPÍTULO IV
Das Sanções

Art. 26. A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei n. 3.800, de 02 de dezembro de 1.991 (Estatuto dos Servidores Públicos Municipais de Sorocaba) 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

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 reclamações 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 pelos canais 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.

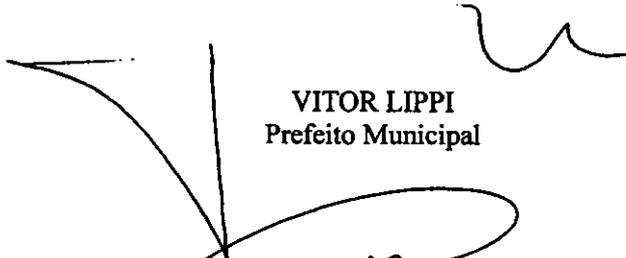


Lei nº 9.913, de 29/12/2011 – fls. 7.

Artigo 28. As despesas com a execução da presente Lei correrão por conta das verbas próprias consignadas no orçamento.

Artigo 29. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

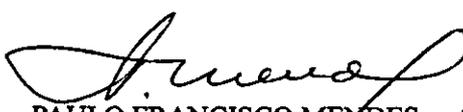
Palácio dos Tropeiros, em 29 de Dezembro de 2 011, 357º da Fundação de Sorocaba.



VITOR LIPPI
Prefeito Municipal



LUIZ ANGELO VERRONE QUILICI
Secretário de Negócios Jurídicos

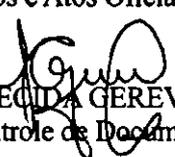


PAULO FRANCISCO MENDES
Secretário de Governo e Relações Institucionais



JOSÉ AILTON RIBEIRO
Secretário de Planejamento e Gestão

Publicada na Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais, na data supra.



SOLANGE APARECIDA GEREVINI LLAMAS
Chefe da Divisão de Controle de Documentos e Atos Oficiais



Lei nº 9.913, de 29/12/2011 – fls. 8.

JUSTIFICATIVA

Este projeto de Lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela Administração Pública direta e indireta e por todos os demais órgãos que prestam serviço ao público para o município de Sorocaba, e as empresas privadas que prestam serviço de caráter público mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

É previsto que o usuário tem direito à informação, à qualidade e ao controle adequado do serviço público, e torna indispensável à participação do cidadão no planejamento, execução e fiscalização dos serviços. Todos tem o direito de obter informações precisas sobre o horário de funcionamento, o tipo de atividade exercida em cada órgão, localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público. É necessário que o usuário seja informado sobre procedimentos para acesso a exames, formulários e a outros dados necessários à prestação do serviço. Todo usuário tem o direito de saber a quem e onde reclamar.

Assim como o prestador do serviço público deve oferecer aos usuários acesso a atendimento pessoal, por telefone, informação computadorizada e banco de dados. Prevê ainda que as minutas de contratos-padrão devem ser redigidas em termos claros, legíveis e de fácil compreensão. O município deve ter acesso a informações sobre taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos.

O usuário do serviço público tem direito à prestação de serviços públicos de qualidade, com urbanidade, respeito e igualdade de tratamento, assegurado o atendimento por ordem de chegada, com prioridade aos idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos.

Estes preceitos são essenciais para que o serviço público municipal evolua em benefício da população.

São as razões pelas quais conclamamos os pares a aprovar a presente proposição.

S/S., 02 de maio de 2011.

JOSÉ FRANCISCO MARTINEZ
Vereador