



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



PROJETO DE LEI Nº 104/2013

DISPÕE SOBRE O CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete decreta,

CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

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

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

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

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

CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I Dos Direitos Básicos

Art. 2º - São direitos básicos do usuário:

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

Seção II Do Direito à Informação

Art. 3º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

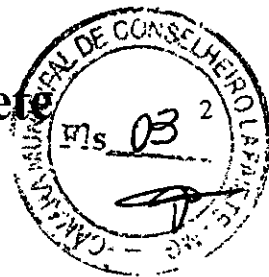
§ 1º - O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



Art. 4º Para assegurar o direito à informação previsto no art. 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;
- VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

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

Art. 6º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;
- III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - racionalização na prestação de serviços;
- V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- IX - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.

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

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

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

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



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



§ 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 O processo administrativo será realizado na forma prevista na lei municipal 5.502 de 02 de maio de 2013.

CAPÍTULO IV

DAS SANÇÕES

Art. 10. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 293/1956 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. 11. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

- I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;
- II - serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;
- IV - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 1º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



§ 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.

Art. 12. Esta lei entra em vigor na data da publicação.

SALA DAS SESSÕES, 26 DE JULHO DE 2013

VEREADOR BENITO NICOLAU LAPORTE

À Procuradoria do legislativo
para Parecer
06 / 08 / 13

À Comissão de Economia Finanças,
Tributação e Orçamentos para Parecer
27 / 08 / 13

Presidente

À Comissão de Legislação, Justiça
e Redação para Parecer.
08 / 08 / 13

À Comissão de Serviços Públicos, Administração
Municipal, Política Urbana e Rural para Parecer
27 / 08 / 13

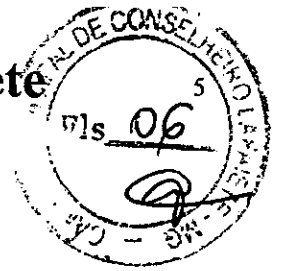
Presidente

Presidente



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



JUSTIFICATIVA

Nestes últimos vinte anos de vida democrática poucas foram as normas legais que alcançaram a importância ou o prestígio do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Não se trata de reconhecimento imerecido: se o Código alcançou tamanho êxito foi, antes de tudo, pela sua aptidão para realmente "tocar a realidade", não só por exprimir princípios que atendem o sentido de Justiça da Sociedade Civil, mas também por apresentar respostas pragmáticas para as questões postas pela proteção dos direitos do consumidor.

Um dos grandes méritos do CDC foi o sentido prático do legislador federal: se ele se dispusesse tão-somente a disciplinar as relações de consumo, teríamos apenas uma nova lei sobre contratos mercantis, cujo único efeito seria confundir o intérprete e aplicador da lei.

No entanto, o legislador revelou uma sabedoria realmente incomum nestes tempos de inflação normativa, concebendo uma lei cujo fim precípuo seria precisamente a defesa do consumidor; consumidor visto na sua posição de parte hipossuficiente no âmbito de uma relação por definição desequilibrada.

Coisa semelhante ocorre no serviço público: muito embora a Administração esteja subordinada a toda uma plêiade de princípios cujo propósito específico é precisamente sedimentar a sua subordinação ao bem comum, impõe-se reconhecer que o Estado conta com tamanho poder em nosso país que somente com grande custo o cidadão comum alcança a graça de ser bem atendido.

É que nossa cultura política, ainda marcada pela praga do patrimonialismo, não consegue deixar de trair o princípio da igualdade formal, tantas vezes repetido pelo legislador, em proveito da obsessão de hierarquizar e de criar privilégios. Enquanto uma parcela do Poder Público se esmera em nivelar, outra parte incide naqueles velhos hábitos clientelistas, cujo produto é sempre mais iniquidade e menos isonomia.

Por esta razão, se impõe ao Parlamento fazer prevalecer de modo inquestionável e sistemático os novos valores da Sociedade e dos representantes do Povo, tornando desde logo universal, por meio da Lei, aquilo que, sem os efeitos destas, demoraria longas décadas para se firmar como hábito dominante.

Esse é o propósito que inspirou o projeto do Código de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos: fixar desde já no ordenamento jurídico o produto de uma mentalidade que há alguns anos já vem se prefigurando em múltiplas iniciativas. Este é o caso, por exemplo, do Programa de Reforma do Estado concebido durante o governo Fernando Henrique Cardoso, e do "choque de gestão" efetuado pelo Governador Aécio Neves na Administração de Minas Gerais.

Não se trata, portanto, de obra que pretenda os louros da originalidade: seu maior mérito, na verdade, é a adaptação e sistematização de aspirações e princípios que, se expressamente adotados pelo legislador municipal, surtiriam forte efeito sobre a administração pública local.

O projeto se divide em cinco capítulos. O primeiro é dedicado à Disposição Preliminar, que delimita a esfera de alcance da lei, colhendo não só a administração direta e indireta, mas também todos os entes privados que o Poder Público porventura vier a incumbir, a qualquer título, da prestação de serviços públicos.

O segundo capítulo se ocupa pormenorizadamente dos direitos do usuário, com especial atenção ao direito à informação, cujo exercício é indispensável à plena eficácia das demais prerrogativas do consumidor. Avanço irrefutável em face do formalismo das leis que se limitam à mera enumeração de direitos, sem oferecer aos titulares meios eficazes de defesa, é constituído pelas seções que, no mesmo capítulo, tratam da qualidade do serviço público e do controle de qualidade. Aqui se encontrarão alguns dos mecanismos que permitirão ao cidadão melhor precaver-se contra eventuais abusos ou atos desidiosos.

Menção especial merece o art. 7º, que determina a designação, em cada órgão ou entidade prestadora de serviços públicos, de pessoa com a atribuição específica de encaminhar as reclamações,



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



queixas e sugestões apresentadas pelo usuário. Trata-se aqui de um autêntico ouvidor público, seja lá o título que se decida conferir a ele por meio do ato competente. O artigo subsequente, por seu turno, enumera minuciosamente as providências a serem adotadas pela Administração, no caso de queixas e reclamações por mal atendimento ou má qualidade do serviço. São elas:

1. a melhoria dos serviços públicos;
2. a correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
3. a apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
4. a prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
5. a proteção dos direitos dos usuários;
6. a garantia da qualidade dos serviços prestados.

O Capítulo III trata do procedimento administrativo decorrente da má prestação do serviço público. Trata-se de proposta das mais proveitosas para o bom andamento daqueles processos no âmbito municipal, dado o relativo atraso do direito regente, mormente se comparado a Lei Estadual dos Procedimentos Administrativos.

O presente projeto, como aquela norma, reflete as idéias mais arrojadas que hoje prevalecem no Direito Administrativo sobre a matéria, com especial apreço pela aplicação dos princípios do contraditório e da ampla defesa. Por outro lado, se fixam desde logo prazos mais do que razoáveis para o termo final dos processos, prazos que, se cumpridos, hão de abreviar o adimplemento das obrigações da Administração perante os cidadãos Lafaietenses.

O Capítulo IV sujeita os infratores da lei às penas fixadas pelo Estatuto dos Funcionários Municipais, que não merecem ainda modificação. Se o servidor descortês, negligente ou desidiioso insiste em manter tal conduta, isto não se deve, ao nosso juízo, pela ausência de penalidades, mas simplesmente, pela má vontade da Administração em processar e punir.

Por este motivo se tomaram tantos cuidados com o processo.

O capítulo final do projeto se ocupa, como não poderia deixar de fazê-lo, dos fundamentos de uma futura "Política Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos". Tal política compreende, como não poderia deixar de ser, não um elenco de medidas imediatas, mas tão-somente os princípios que devem nortear a administração na execução da legislação pertinente à matéria, assim como na direção superior da administração pública.

Destacamos princípios deverão obrigatoriamente ser considerados pelo administrador público no momento de decidir sobre as matérias de sua competência, mesmo se no exercício do poder discricionário, pois serão eles, por sua própria adoção pelo legislador, a exata tradução do que a coletividade compreende como o interesse público. E como o interesse público não pode ser olvidado pela Administração sob qualquer pretexto ou circunstância, os preceitos ora propostos haverá sempre de ser considerados no agir do agente público municipal.

Destacamos neste ponto a valorização da Sociedade Civil e de suas entidades representativas, erigidas em colaboradoras permanentes do Poder Público na missão de promover a equidade nas relações de consumo.

Não temos - ocioso dizê-lo - a pretensão de ter esgotado a matéria ou mesmo de ter sempre adotado a melhor solução possível para os problemas postos pela proteção e defesa do consumidor. É genuíno, contudo, a nossa disposição e interesse de ouvir com atenção e respeito todas as críticas que porventura sejam dirigidas a este trabalho. Tanto quanto é nossa esperança que das críticas e sugestões que sejam recebidas esta minuta saia aprimorada e engrandecida.

SALA DAS SESSÕES, 26 DE JULHO DE 2013.

VEREADOR BENITO NICOLAU LAPORTE



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



Projeto de-Lei nº 104/2013

DISPÕE SOBRE O CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete DECRETA,

CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

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

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

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

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

CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I Dos Direitos Básicos

Art. 2º São direitos básicos do usuário:

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

Seção II Do Direito à Informação

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

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

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

§ 2º A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



Art. 4º Para assegurar o direito à informação previsto no art. 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;
- VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

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

Art. 6º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
 - II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;
 - III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
 - IV - racionalização na prestação de serviços;
 - V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;
 - VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
 - VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
 - VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
 - IX - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.
- Parágrafo único. A autenticação dos documentos necessários à prestação do serviço será feita pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

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

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

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior.



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



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. O processo administrativo será realizado na forma prevista na lei municipal 5.502 de 02 de maio de 2013.

CAPÍTULO IV DAS SANÇÕES

Art. 10. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 293/1956 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. 11. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

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

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

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

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

§ 1º Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

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

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

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

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



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



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.

Art. 12. Esta lei entra em vigor na data da publicação.

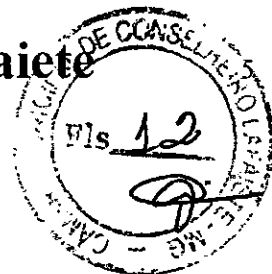
SALA DAS SESSÕES, 26 DE JULHO DE 2013.

 VEREADOR BENITO NICOLAU LAPORTE



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



JUSTIFICATIVA

Nestes últimos vinte anos de vida democrática poucas foram as normas legais que alcançaram a importância ou o prestígio do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Não se trata de reconhecimento imerecido: se o Código alcançou tamanho êxito foi, antes de tudo, pela sua aptidão para realmente "tocar a realidade", não só por exprimir princípios que atendem o sentido de Justiça da Sociedade Civil, mas também por apresentar respostas pragmáticas para as questões postas pela proteção dos direitos do consumidor.

Um dos grandes méritos do CDC foi o sentido prático do legislador federal: se ele se dispusesse tão-somente a disciplinar as relações de consumo, teríamos apenas uma nova lei sobre contratos mercantis, cujo único efeito seria confundir o intérprete e aplicador da lei.

No entanto, o legislador revelou uma sabedoria realmente incomum nestes tempos de inflação normativa, concebendo uma lei cujo fim precípuo seria precisamente a defesa do consumidor; consumidor visto na sua posição de parte hipossuficiente no âmbito de uma relação por definição desequilibrada.

Coisa semelhante ocorre no serviço público: muito embora a Administração esteja subordinada a toda uma plêiade de princípios cujo propósito específico é precisamente sedimentar a sua subordinação ao bem comum, impõe-se reconhecer que o Estado conta com tamanho poder em nosso país que somente com grande custo o cidadão comum alcança a graça de ser bem atendido.

É que nossa cultura política, ainda marcada pela praga do patrimonialismo, não consegue deixar de trair o princípio da igualdade formal, tantas vezes repetido pelo legislador, em proveito da obsessão de hierarquizar e de criar privilégios. Enquanto uma parcela do Poder Público se esmera em nivelar, outra parte incide naqueles velhos hábitos clientelistas, cujo produto é sempre mais iniquidade e menos isonomia.

Por esta razão, se impõe ao Parlamento fazer prevalecer de modo inquestionável e sistemático os novos valores da Sociedade e dos representantes do Povo, tornando desde logo universal, por meio da Lei, aquilo que, sem os efeitos destas, demoraria longas décadas para se firmar como hábito dominante.

Esse é o propósito que inspirou o projeto do Código de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos: fixar desde já no ordenamento jurídico o produto de uma mentalidade que há alguns anos já vem se prefigurando em múltiplas iniciativas. Este é o caso, por exemplo, do Programa de Reforma do Estado concebido durante o governo Fernando Henrique Cardoso, e do "choque de gestão" efetuado pelo Governador Aécio Neves na Administração de Minas Gerais.

Não se trata, portanto, de obra que pretenda os louros da originalidade: seu maior mérito, na verdade, é a adaptação e sistematização de aspirações e princípios que, se expressamente adotados pelo legislador municipal, surtiriam forte efeito sobre a administração pública local.

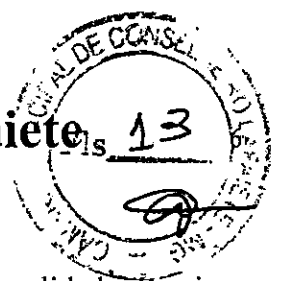
O projeto se divide em cinco capítulos. O primeiro é dedicado à Disposição Preliminar, que delimita a esfera de alcance da lei, colhendo não só a administração direta e indireta, mas também todos os entes privados que o Poder Público porventura vier a incumbir, a qualquer título, da prestação de serviços públicos.

O segundo capítulo se ocupa pormenorizadamente dos direitos do usuário, com especial atenção ao direito à informação, cujo exercício é indispensável à plena eficácia das demais prerrogativas do consumidor. Avanço irrefutável em face do formalismo das leis que se limitam à mera enumeração de direitos, sem oferecer aos titulares meios eficazes de defesa, é constituído pelas seções que, no mesmo



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



capítulo, tratam da qualidade do serviço público e do controle de qualidade. Aqui se encontrarão alguns dos mecanismos que permitirão ao cidadão melhor precaver-se contra eventuais abusos ou atos desidiosos.

Menção especial merece o art. 7º, que determina a designação, em cada órgão ou entidade prestadora de serviços públicos, de pessoa com a atribuição específica de encaminhar as reclamações, queixas e

sugestões apresentadas pelo usuário. Trata-se aqui de um autêntico ouvidor público, seja lá o título que se decida conferir a ele por meio do ato competente.

O artigo subsequente, por seu turno, enunteminuciosamente as providências a serem adotadas pela Administração, no caso de queixas e reclamações por mal atendimento ou má qualidade do serviço. São elas:

1. a melhoria dos serviços públicos;
2. a correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
3. a apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
4. a prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
5. a proteção dos direitos dos usuários;
6. a garantia da qualidade dos serviços prestados.

O Capítulo III trata do procedimento administrativo decorrente da má prestação do serviço público. Trata-se de proposta das mais proveitosas para o bom andamento daqueles processos no âmbito municipal, dado o relativo atraso do direito regente, mormente se comparado a Lei Estadual dos Procedimentos Administrativos.

O presente projeto, como aquela norma, reflete as idéias mais arrojadas que hoje prevalecem no Direito Administrativo sobre a matéria, com especial apreço pela aplicação dos princípios do contraditório e da ampla defesa. Por outro lado, se fixam desde logo prazos mais do que razoáveis para o termo final dos processos, prazos que, se cumpridos, hão de abreviar o adimplemento das obrigações da Administração perante os cidadãos Lafaietenses.

O Capítulo IV sujeita os infratores da lei às penas fixadas pelo Estatuto dos Funcionários Municipais, que não merecem ainda modificação. Se o servidor descortês, negligente ou desidioso insiste em manter tal conduta, isto não se deve, ao nosso juízo, pela ausência de penalidades, mas simplesmente, pela má vontade da Administração em processar e punir.

Por este motivo se tomaram tantos cuidados com o processo.

O capítulo final do projeto se ocupa, como não poderia deixar de fazê-lo, dos fundamentos de uma futura "Política Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos". Tal política compreende, como não poderia deixar de ser, não um elenco de medidas imediatas, mas tão-somente os princípios que devem nortear a administração na execução da legislação pertinente à matéria, assim como na direção superior da administração pública.

Destacamos princípios deverão obrigatoriamente ser considerados pelo administrador público no momento de decidir sobre as matérias de sua competência, mesmo se no exercício do poder discricionário, pois serão eles, por sua própria adoção pelo legislador, a exata tradução do que a coletividade compreende como o interesse público. E como o interesse público não pode ser olvidado pela Administração sob qualquer pretexto ou circunstância, os preceitos ora propostos haverão sempre de ser considerados no agir do agente público municipal.

Destacamos neste ponto a valorização da Sociedade Civil e de suas entidades representativas, erigidas em colaboradoras permanentes do Poder Público na missão de promover a equidade nas relações de consumo.

Não temos - ocioso dizê-lo - a pretensão de ter esgotado a matéria ou mesmo de ter sempre adotado a melhor solução possível para os problemas postos pela proteção e defesa do consumidor. É genuíno, contudo, a nossa disposição e interesse de ouvir com atenção e respeito todas as críticas que



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete
ESTADO DE MINAS GERAIS



porventura sejam dirigidas a este trabalho. Tanto quanto é nossa esperança que das críticas e sugestões que sejam recebidas esta minuta saia aprimorada e engrandecida.

SALA DAS SESSÕES, 26 DE JULHO DE 2013.

ChL
VEREADOR BENITO NICOLAU LAPORTE



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



Procuradoria do Legislativo

PARECER Nº 126/2013

Projeto de Lei nº 104/2013

De autoria do Vereador Benito Nicolau Laporte, o anexo Projeto de Lei *Dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Município de Conselheiro Lafaiete e dá outras providências.*

A proposta de lei se encontra devidamente acompanhada de justificativa, fls. 06 e 07, e está acompanhada de documentos de fls. 08 a 14.

É o relatório.

PARECER

Em que pese a nobreza da intenção contida no Projeto de Lei ora em análise, ele se nos afigura cívado de vícios de ilegalidade e inconstitucionalidade.

DA ILEGALIDADE

A Lei Orgânica do Município de Conselheiro Lafaiete em seu art. 60, situa como sendo da privativa alçada do Chefe do Executivo as proposituras que versem sobre organização e o funcionamento da Administração Municipal, serviços públicos e pessoal da administração, âmbito ao qual se acha inserta a temática tratada no projeto em estudo.

Não obstante os argumentos apresentados, também ressaltamos que a matéria ao regular a proteção e defesa do usuário de serviços públicos, afronta o poder discricionário do Executivo e prerrogativas dos órgãos da Administração, posto que busca disciplinar inclusive aspectos envolvendo a organização do trabalho interno das repartições, e nesse caso seu teor não deve ser objeto de lei, mas sim de simples ato administrativo, estando o Vereador legislando concretamente em âmbito que lhe é vedado, usurpando, repita-se, atributo próprio, ínsito, exclusivo e privativo do Executivo.

DA INCONSTITUCIONALIDADE

A inconstitucionalidade decorre das ilegalidades apontadas em face da flagrante ingerência do Legislativo em ato privativo do Executivo, inobservando



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



Procuradoria do Legislativo

princípio inserto no art. 2º da Constituição da República (e repetido na Constituição Estadual e na Lei Orgânica do Município de Conselheiro Lafaiete) que apregoa a independência e a harmonia entre os Poderes.

Apontados os vícios incidentes sobre a iniciativa, sugerimos ao nobre autor, se entender pertinente, a transformação do projeto em indicação ao Chefe do Executivo.

CONCLUSÃO

Deve ser ouvida unicamente a Comissão de Legislação e Justiça, por se tratar de vício exclusivo de antijuridicidade, ilegalidade e inconstitucionalidade.

QUORUM

Majoria simples dos Vereadores (art. 139, parágrafo único, do Regimento Interno).

TURNOS DE VOTAÇÃO

O Projeto deverá ser submetido a dois turnos de discussão e votação (art. 223, do Regimento Interno).

S.m.j., é o Parecer, sob censura.

CONSELHEIRO LAFAIETE, 08 DE AGOSTO DE 2013.


GILCINEIA DA CONSOLAÇÃO TELES

- Procuradora do Legislativo -

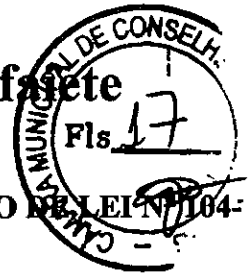
- OAB/MG 81.681 -

IGCTV



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



PARECER DA COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO E JUSTIÇA AO PROJETO DE LEI Nº 104-
2013.

EXPEDIENTE
2710813

Presidente

RELATÓRIO

O Projeto de Lei nº 104/2013, que “Dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Município de Conselheiro Lafaiete e dá outras providências.”, de autoria do Vereador Benito Nicolau Laporte, vem a esta Comissão para emissão de parecer sobre a sua juridicidade, legalidade e constitucionalidade, de conformidade com o art. 89, inciso I, alíneas “a” e “b” do Regimento Interno.

FUNDAMENTAÇÃO

Pela análise da proposição, verifica-se que o presente projeto visa estabelecer normas para proteção e defesa do usuário dos serviços públicos municipais.

A proposta em questão, em relação à competência, está devidamente amparada pela Constituição Federal, em seu art. 30, inc. I, considerando tratar-se de matéria de interesse local, aplicável apenas aos usuários do serviço público municipal.

Em relação à iniciativa, o projeto não apresenta qualquer vício, estando prevista no art. 58 da Lei Orgânica Municipal.

Ressalte-se que a matéria não se refere à organização ou funcionamento do Poder Executivo, mas a direito dos administrados. Nesse sentido, insere-se dentro da competência de iniciativa legislativa comum, ou seja, não é privativa do Chefe do Poder Executivo.

O projeto regulamenta o § 3º do art. 37 da Constituição da República, na medida em que contempla normas relativas ao registro de reclamações por partes dos usuários dos serviços públicos e o acesso a informação.

Art. 37 - (...) § 3º - A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

- I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;
- II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;
- III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



PARECER DA COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO E JUSTIÇA AO PROJETO DE LEI Nº 104-2013.

Por fim, cumpre apenas registrar que o § 1º, do art. 7º, do projeto, não cria cargos, empregos e funções, nem aumenta a despesa, considerando que o Município de Conselheiro Lafaiete já conta com órgão (central) responsável pelo recebimento de reclamações formuladas pelos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos, denominado Ouvidoria, cuja competência está prevista na Seção III, do Capítulo II, da Lei Complementar 15/2009.

CONCLUSÃO

Diante dos argumentos retro, concluímos pela constitucionalidade e legalidade da proposição em análise, não existindo óbice de qualquer natureza para sua tramitação.

É o nosso parecer.

SALA DAS COMISSÕES, 19 DE AGOSTO DE 2013.


VEREADOR PEDRO AMÉRICO DE ALMEIDA


VEREADOR JOÃO PAULO FERNANDES RESENDE


VEREADOR SANDRO JOSÉ DOS SANTOS



**PARECER DA COMISSÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS E
ADMINISTRAÇÃO MUNICIPAL, POLÍTICA URBANA E RURAL
AO PROJETO DE LEI Nº 104/2013**

Segue parecer em 02 laudas.

EXPEDIENTE
201.091/13
Presidência

03-Set-2013-17:12-010235-1/2
Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete-MG

RELATÓRIO

De autoria do vereador Benito Nicolau Laporte, o projeto em epígrafe "*dispõe sobre o código de proteção e defesa do usuário de serviço público do município de Conselheiro Lafaiete e da outras providências*".

A propositura passou pela análise da Procuradoria do Legislativo que às fls. 15/16 atentou pela ilegalidade, inconstitucionalidade do Projeto de Lei em análise.

Posteriormente, a propositura foi encaminhada à Comissão de Legislação e Justiça que, contrariando a posição da douta Procuradoria do Legislativo, concluiu pela constitucionalidade e legalidade do projeto em análise.

Dando continuidade ao Processo Legislativo, a proposição por estar enquadrada dentre as disposições do artigo 89, do Regimento Interno, foi encaminhada à Comissão de Serviços Públicos e Administração Municipal, Política Urbana e Rural para que esta analise e emita seu parecer.

FUNDAMENTAÇÃO

Registramos que o presente Projeto visa garantir a qualidade dos serviços públicos prestados no Município, adequando-lhes aos princípios contidos no artigo 37, *caput*, da CRFB.

O artigo 2º do referido projeto elenca como direitos básicos dos usuários dos serviços públicos a informação, qualidade e controle da prestação dos serviços, direitos estes que vão ao encontro dos princípios da publicidade e eficiência contidos na norma constitucional acima mencionada.

Finalmente, somente pelo Princípio da Eventualidade, destacamos haver divergência existente entre os pareceres da Procuradoria do Legislativo e da Comissão de Legislação e Justiça.



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete
ESTADO DE MINAS GERAIS



CONCLUSÃO

Ante o exposto e nos limites da apreciação desta Comissão, consoante a redação do art. 117, §2º, II, do Regimento Interno, pugna-se pelo encaminhamento do projeto em apreço ao Plenário desta Casa, para discussão, votação e aprovação.

É o nosso parecer.

Sala das Comissões, 28 de agosto de 2013.

Vereador José Benaventura Celestino

Vereador Antônio Severino de Rezende Lobo

Vereador Pedro Antônio Mendes Loureiro



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS



PARECER DA COMISSÃO DE ECONOMIA, FINANÇAS, TRIBUTAÇÃO E PARCAMENTO
AO PROJETO DE LEI Nº 104-2013.

EXPEDIENTE
01/10/13

RELATÓRIO

Presidente

O Projeto de Lei Complementar nº 092/2013, que “Dispõe sobre o Código de Proteção e Defesa do Usuário do Serviço Público do Município de Conselheiro Lafaiete e dá outras providências.”, de autoria do Vereador Benito Nicolau Laporte, foi encaminhado a esta Comissão para emissão de parecer em conformidade com o art. 89, inciso III, do Regimento Interno.

FUNDAMENTAÇÃO

O projeto pretende disciplinar direitos dos usuários do serviço público.

A proposta não provoca nenhum impacto orçamentário, na medida em que não cria nem aumenta despesa para o Município.

Nesse ponto, vale registrar que o projeto apenas torna expressos direitos já assegurados aos usuários do serviço público, especificando-os. O art. 2º comprova essa afirmação, contemplando os direitos que serão regulamentados pelo projeto. Note-se que todos estão assegurados pela Constituição da República, senão vejamos: a) direito a informação: Art. 5º, inc. XIV e XXXIII c/c art. 37, *caput* e §3º; b) qualidade do serviço: art. 37, *caput*(eficiência) c/c art. 39, §7º, art. 206, inc. VII; c) controle: art. 5º, inc. XXXIV, a c/c art. 37, §3º c/c art. 70 (controle interno).

Não há que se falar, também, em geração de despesa em razão da previsão de criação de setor responsável para recebimento de reclamações, denúncias e sugestões, porque o Município já contempla em sua estrutura administrativa órgão competente para essa função, qual seja, a ouvidoria, cujas atribuições estão previstas na Seção III, do Capítulo II, da Lei Complementar Municipal nº 15/2009.

Destarte, não há qualquer óbice de natureza financeira para regular tramitação do projeto.

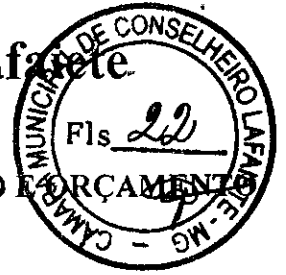
De igual forma, o projeto não provoca qualquer interferência no comércio municipal, inexistindo, portanto, impedimento de natureza comercial para sua tramitação.



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS

PARECER DA COMISSÃO DE ECONOMIA, FINANÇAS, TRIBUTAÇÃO E ORÇAMENTOS
AO PROJETO DE LEI Nº 104-2013.



CONCLUSÃO

2

Diante dos argumentos retro, esta Comissão de Economia, Finanças, Tributação e Orçamentos emite parecer pela aprovação do projeto, devendo ser apreciado pelo plenário da Casa.

É o nosso parecer.

SALA DAS COMISSÕES, 04 DE SETEMBRO DE 2013.

VEREADOR PEDRO AMÉRICO DE ALMEIDA

VEREADOR WASHINGTON FERNANDO BANDEIRA

VEREADOR JOSÉ RICARDO SÍRIO



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS

PROJETO DE LEI Nº 104/2013

DISPÕE SOBRE O CÓDIGO DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O povo do Município de Conselheiro Lafaiete, por seus representantes, decretou:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

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

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

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

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

CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I Dos Direitos Básicos

Art. 2º - São direitos básicos do usuário:

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

Seção II Do Direito à Informação

Art. 3º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados 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.



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 4º - Para assegurar o direito à informação previsto no art. 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas caso 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 à gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

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

Art. 6º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

- I - urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
- II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;
- III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV - racionalização na prestação de serviços;
- V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- IX - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.

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

Seção IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS

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

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

§ 2º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior.

Art. 8º - Competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes visando a:

- 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 - O processo administrativo será realizado na forma prevista na Lei Municipal nº 5.502, de 02 de maio de 2013.

CAPÍTULO IV DAS SANÇÕES

Art. 10 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 293/1956 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. 11 - 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;



Câmara Municipal de Conselheiro Lafaiete

ESTADO DE MINAS GERAIS

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

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

§ 1º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

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

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

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

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

IV - avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

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

Art. 12 - Esta lei entra em vigor na data da publicação.

PALÁCIO DO LEGISLATIVO MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE, AOS DEZESSEIS DIAS DO MÊS DE OUTUBRO DE 2013

VEREADOR BENITO NICOLAU LAPORTEC

- Presidente da Câmara -

VEREADOR ANTONIO SEVERINO DE REZENDE LOBO

- 1º Secretário da Câmara -



LEI Nº 5.550, DE 07 DE NOVEMBRO DE 2013.

**DISPÕE SOBRE O CÓDIGO DE
PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO
DO SERVIÇO PÚBLICO DO
MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO
LAFAIETE E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.**

O povo do Município de Conselheiro Lafaiete, por seus representantes, decretou e eu, Prefeito Municipal em seu nome, sanciono a seguinte lei:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÃO PRELIMINAR**

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

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

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

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

**CAPÍTULO II
DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS**

**Seção I
Dos Direitos Básicos**

Art. 2º - São direitos básicos do usuário:

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

**Seção II
Do Direito à Informação**

Art. 3º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

- I – o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II – o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;

Avenida Prefeito Mário Rodrigues Pereira, 10 – Centro – Conselheiro Lafaiete – MG.

PL No 104/2013



**GOVERNO DO MUNICIPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE
GABINETE DO PREFEITO**

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 na Constituição Federal.

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 4º - Para assegurar o direito à informação previsto no art. 3º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I – atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II – informação computadorizada, sempre que possível;

III – banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;

IV – informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V – minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;

VI – sistema de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

VII – informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

VIII – banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III

Do Direito à Qualidade do Serviço

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

Art. 6º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

I – urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

Avenida Prefeito Mário Rodrigues Pereira, 10 – Centro – Conselheiro Lafaiete – MG.

PL No 104/2013



GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE
GABINETE DO PREFEITO

- II – atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;
- III – igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
- IV – racionalização na prestação de serviços;
- V – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a sanções não previstas em lei;
- VI – cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII – fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII – adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
- IX – manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.

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

Seção IV
Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

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

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

§ 2º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto à delegação, a qualquer título, dos serviços 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

Avenida Prefeito Mário Rodrigues Pereira, 10 – Centro – Conselheiro Lafaiete – MG.

PL No 104/2013



**GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE
GABINETE DO PREFEITO**

**Seção I
Disposições Gerais**

Art. 9º - O processo administrativo será realizado na forma prevista na Lei Municipal nº 5.502, de 02 de maio de 2013.

**CAPÍTULO IV
DAS SANÇÕES**

Art. 10 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 293/1956 e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízos 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. 11 - A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

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

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

III - serviços de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

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

§ 1º - Os dados colhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

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

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

II - a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;

Avenida Prefeito Mário Rodrigues Pereira, 10 - Centro - Conselheiro Lafaiete - MG.

PL No 104/2013



GOVERNO DO MUNICÍPIO DE CONSELHEIRO LAFAIETE
GABINETE DO PREFEITO

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

IV – avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

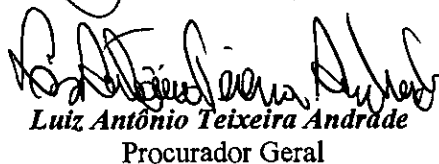
§ 3º - A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos contra os quais houver reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 12 – Esta lei entra em vigor na data da sua publicação.

PALÁCIO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CONSELHEIRO LAFAIETE, AOS SETE DIAS DO MÊS DE NOVEMBRO DE 2013.



Ivar de Almeida Cerqueira Neto
Prefeito Municipal



Luiz Antônio Teixeira Andrade
Procurador Geral