

LEI Nº 3.894 – DE 11 DE JUNHO DE 2001

Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público municipal e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE ARAXÁ, com a Graça de Deus aprova e eu, Prefeito, sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Esta Lei estabelece normas básicas de proteção e defesa ao usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Araxá.

Parágrafo único. As normas desta lei visam a tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- I. pela Administração Pública Direta e Indireta, inclusive Fundações instituídas e mantidas pelo Poder Público;
- II. por particular, exclusivamente, no que concerne ao serviço público delegado, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Art. 2º. Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados, 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**

Art. 3º. São direitos básicos do usuário:

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

**Seção II
Dos Direitos à informação**

Art. 4º. O usuário tem 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 o acesso a exames, formulários e outros dados necessários à

- prestação de serviço;
- IV. a autoridade ou, órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
 - V. a tramitação do processo administrativo, 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, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado na repartição competente.

Art. 5º. Para assegurar o direito à informação previsto no artigo anterior, o prestador de serviço público oferecerá aos usuários acesso a:

- I. atendimento pessoal, por telefone, e se possível, por outra via eletrônica;
- II. informações demográficas e econômicas, acaso existentes;
- III. banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV. Minutas de contratos –padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- V. sistemas de comunicação visual adequados, com utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VI. informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos 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;
- VII. banco de dados de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir o acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos pagos pelo contribuinte.

Seção III **Dos direitos à qualidade de serviço**

Art. 6º. O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 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;
- 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 ao 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.

Seção IV
Do direito ao controle adequado do serviço

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

§ 1º. Para assegurar o direito a que se refere o caput deste artigo, fica autorizado o Poder Executivo a instituir uma Comissão de Ética, nos termos em que dispuser seu ato regulamentador.

§ 2º. Serão incluídos 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. 9º. Fica autorizado o Poder Executivo a instituir uma Ouvidoria para receber sugestões, reclamações e denúncias, avaliar a procedência e encaminha-las à Comissão de Ética, 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 ilícitos administrativos;
- IV. prevenção 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. A Ouvidoria citada no caput deste artigo apresentará à autoridade superior, que encaminhará ao Prefeito, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Art. 10. Cabe a Comissão 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

Art. 11. Os prestadores de serviço público 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. 12. Para apuração de ato ofensivo às normas desta Lei será formalizado processo administrativo, o qual, compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 13. Os processos administrativos formalizados por força da presente Lei serão instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, da legalidade, do contraditório e da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 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.

Art. 15. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo:

- I. 2 (dois) dias para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;
- II. 4 (quatro) dias para efetivação da notificação ou intimação pessoal;
- III. 5 (cinco) dias para elaboração de informe sem caráter técnico;
- IV. 15 (quinze) dias para a elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério de autoridade superior, mediante pedido fundamentado;
- V. 5 (cinco) dias para decisões no curso do processo;
- VI. 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;
- VII. 10 (dez) dias para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II **Da instauração**

Art. 16. O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário do serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 17. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 18. O requerimento será dirigido à Ouvidoria e conterá:

- 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 será reduzido a termo.

§ 2º. Os prestadores de serviço colocarão a disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimentos previsto no “caput” deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultado ao usuário a sua utilização.

Art. 19. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição ou representação formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 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, a qual poderá reconsiderar ou manter a decisão.

Art. 21 – 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 aos 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. 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.

Art. 23. Serão assegurados o contraditório e ampla defesa, admitindo-se qualquer forma de prova, salvo a obtida por meios ilícitos.

Art. 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.

Art. 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 03 (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.

Art. 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

Art. 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 ilícitos administrativos, civil e criminal, se for o caso;
- III. a elaboração de sugestões para a 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.

CAPÍTULO IV DAS SANÇÕES

Art. 28. A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de Araxá, sem prejuízo de outras de natureza 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 em vigor.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 29. A comissão de Ética terá sua composição definida em ato regulamentador do Chefe do Poder Executivo, a ser baixado no prazo de 60 (sessenta) dias, contados da vigência desta Lei.

Art. 29 A. Para coordenar as atividades previstas nesta Lei, fica criado o cargo de Ouvidor, de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito com vencimento básico mensal equivalente ao de Assessor da Prefeitura Municipal de Araxá. **(Artigo aditado pela Lei nº 4.743, de 20 de setembro de 2005).**

Art. 30. A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Município de Araxá, citada no artigo 2º desta Lei, será feita no prazo de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir de sua vigência.

Art. 31. Revogadas as disposições em contrário, esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Antônio Leonardo Lemos Oliveira
Prefeito Municipal de Araxá

Agnelo Guimarães Borges

Edson Rangel Pipolo