

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAXÁ - ESTADO DE MINAS GERAIS

LEI 6.101 – DE 08 DE DEZEMBRO DE 2011

Dispõe sobre proteção e defesa ao usuário do serviço público do Município de Araxá e dá outras providências.

A **CÂMARA MUNICIPAL DE ARAXÁ**, através de proposição do Vereador **José Maria Lemos Júnior** 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.

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

- a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- 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.

Art. 2º. Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município de Araxá, 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 do serviço;
- III. o controle adequado do serviço público.

Seção II

DOS DIREITOS À INFORMAÇÃO

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAXÁ - ESTADO DE MINAS GERAIS

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

Art. 5º. Para assegurar o direito à informação previsto no art. 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 Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – S.M.D.U.S.P., a que se refere o art. 29 desta Lei;
- 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 o acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.
- X. atendimento especial a ser deferido ao usuário do serviço público com deficiência auditiva por servidor capacitado em linguagem gestual, visando o disposto no parágrafo 1º, do art. 4º desta Lei, bem como a naturalidade em sua prestação.

Seção III

DO DIREITO À QUALIDADE DO SERVIÇO

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

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAXÁ - ESTADO DE MINAS GERAIS

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, grávidas, doentes e pessoas com 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 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;
- XI. observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo único. O planejamento e o desenvolvimento de programas para 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

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

§ 1º. Para assegurar o direito a que se refere este artigo, será instituída em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de Araxá a Comissão 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.

Art. 9º. Compete à Seção de 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;

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAXÁ - ESTADO DE MINAS GERAIS

II. correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III. apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV. prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V. proteção dos direitos dos usuários;

VI. garantia da qualidade dos serviços prestados.

Parágrafo único. A Seção de Ouvidoria 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 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

Art. 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.

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

Art. 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 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, 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;

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAXÁ - ESTADO DE MINAS GERAIS

IV. 15 (quinze) dias para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;

V. 5 (cinco) dias para decisões no curso do processo;

VI. 15 (quinze) dias, a contar do término da instrução, para decisão final;

VII. 10 (dez) dias para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II

DA INSTAURAÇÃO

Art. 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 do Município 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.

Art. 19. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação 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, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art. 21. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

- I. fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação,

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAXÁ - ESTADO DE MINAS GERAIS

por força de 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 a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas 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 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. 28. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Município de Araxá 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 MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS – S.M.D.U.S.P

Art. 29. Fica instituído o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – S.M.D.U.S.P., 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 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 dos 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 acolhidos pelo canal de comunicações serão utilizados na re-alimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

§ 2º. O Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – S.M.D.U.S.P. 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.

CÂMARA MUNICIPAL DE ARAXÁ - ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 30. Integram o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – S.M.D.U.S.P.:

I. a Seção de Ouvidoria;

II. a Comissão de Ética;

III. uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município de Araxá, 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 Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – S.M.D.U.S.P. atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

Art. 31. A Comissão de Ética terá sua composição definida em ato regulamentador a ser baixado, pelo chefe do Executivo, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta Lei.

Art. 32. A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Município de Araxá deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias contados da vigência desta lei.

Art. 33. A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 06 (seis) meses contados da vigência desta lei.

Art. 34. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

DR. JEOVÁ MOREIRA DA COSTA
Prefeito Municipal de Araxá

JORGE DE BORGA LIMA
Secretário Municipal de Planejamento e Gestão