CÂMARA MUNICIPAL DE OURO PRETO

PROJETO DE LEI Nº 32/01

Cria o Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos Prestados pelo Município e da outras providências

A Câmara Municipal de Ouro Preto, decreta :

CAPÍTULO I

Das Disposições Gerais

Artigo 1º - Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Ouro Preto.

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

a) pela Administração Pública;

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.

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

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

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

PROJETO DE LEI Nº 29/01

Cria o sistema Municipal de Tarifas do Usuário dos Serviços Públicos Prestados pelo Município e de outras providências.

A Câmara Municipal de Ouro Preto decreta:

CAPÍTULO I

Das Disposições Gerais

Artigo 1º - Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Ouro Preto.

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

a) pela Administração Pública;

b) por particulares, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

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

Artigo 2º - Periodicamente, o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município de Ouro Preto, especificando os custos ou unidades respectivas por sua realização.

Parágrafo único - A periodicidade será no mínimo, anual.

SEC FI 02

CAPÍTULO II

Dos Direitos dos Usuários

Seção I
Dos Direitos Básicos

Artigo 3º - São direitos básicos do usuário:

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

Seção II
Do Direito à Informação

Artigo 4º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;

III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;

IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

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

§ 2º - A notificação, a intimação ou o aviso relativos à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

CAPÍTULO II

Dos Direitos dos Usuários

Seção I
Dos Direitos Básicos

Artigo 3º - São direitos básicos do usuário:

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

Seção II
Do Direito à Informação

Artigo 4º - O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

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

Artigo 5º - Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

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

II - informação computadorizada, sempre que possível;

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

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

V - programa de informações, integrante do Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SMDUSP, a que se refere o artigo 29;

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

VII - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;

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

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

Seção III
Do Direito à Qualidade do Serviço

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

Artigo 7º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

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

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

Município, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, da repartição competente.

Artigo 5º - Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

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

II - informação computadorizada, sempre que possível;

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

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

V - programa de informações integrante do Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SMDUSP, a que se refere o artigo 29;

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, cartilhas, além de outros;

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

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

Seção III
Do Direito à Qualidade do Serviço

Artigo 6º - O usuário tem direito a prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Artigo 7º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

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

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;

III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII - adoção de medidas de proteção à saúde e/ou segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XI - observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

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

Seção IV
Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

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

§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas na Administração do Município de Ouro Preto:

a) Ouvidoria;
b) Comissão de Ética.

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, gestantes, doentes e deficientes físicos;

III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - fixação e observância de horário e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;

VIII - adoção de medidas de proteção à saúde e/ou segurança dos usuários;

IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XI - observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

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

Seção IV
Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

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

§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas na Administração do Município de Ouro Preto:

a) Ouvidoria;
b) 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.

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

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços 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 Ouvidoria apresentará à autoridade superior, que encaminhará ao Prefeito, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Artigo 10 - Cabe à 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

Artigo 11 - Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

§ 2º - Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no § 1º deste artigo.

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

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços 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 Ouvidoria apresentará à autoridade superior, que encaminhará ao Prefeito, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Artigo 10 - Cabe à 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

Artigo 11 - Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

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

Artigo 13 - Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Artigo 14 - Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Artigo 15 - Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

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

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

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

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

Seção II
Da Instauração

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

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

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

Artigo 13 - Os procedimentos administrativos, advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Artigo 14 - Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Artigo 15 - Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:

I - 2 (dois) dias, para anulação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;

II - 4 (quatro) dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;

III - 5 (cinco) dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;

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

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

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

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

Seção II
Da Instauração

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

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1045

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

Artigo 18 - O requerimento será dirigido à Ouvidoria, devendo conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;
II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;
III - informações sobre o fato e sua autoria;
IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;
V - data e assinatura do denunciante.

§ 1º - O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

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

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

Artigo 20 - Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

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

§ 2º - O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Artigo 21 - Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei;
II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

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

Artigo 18 - O requerimento será dirigido à Ouvidoria, 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 form ulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no "caput" deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultado ao usuário a sua utilização.

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

Artigo 20 - Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

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

§ 2º - O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Artigo 21 - Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei;
II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos.

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Seção III
Da Instrução

Artigo 22 - Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único - Os atos de instrução que exijam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Artigo 23 - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Artigo 24 - Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Artigo 25 - Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único - Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Seção III
Da instrução

Artigo 22 - Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligências e perícias.

Parágrafo único - Os atos de instrução que exigam a atuação do interessado devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Artigo 23 - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Artigo 24 - Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.

Artigo 25 - Quando for necessária a prestação de informações ou a apresentação de provas pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para esse fim, com antecedência mínima de 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrafo único - Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Artigo 26 - Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV
Da Decisão

Artigo 27 - O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:

I - o arquivamento dos autos;

II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV

Das Sanções

Artigo 28 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Servidores públicos municipais, 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 - SMDUSP

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

Artigo 26 - Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV
Da Decisão

Artigo 27 - O órgão responsável pela aplicação de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão due, conforme o caso, poderá determinar:

I - o arquivamento dos autos;

II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;

III - a elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correções de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços, prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV

Das Sanções

Artigo 28 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Servidores públicos municipais, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único - Para as entidades paraestatais 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 - SMDUSP

Artigo 29 - Fica instituído o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SMDUSP, 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 de serviços públicos;

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

VIII - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;

IX - programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

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

§ 2º - O Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SMDUSP divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Artigo 30 - Integram o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SMDUSP:

I - a Ouvidoria;

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

Artigo 29 - Fica instituído o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SMDUSP, 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 de serviços públicos;

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

VIII - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos;

IX - programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

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

§ 2º - O Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SMDUSP divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Artigo 30 - Integram o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SMDUSP:

I - a Ouvidoria;

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1646

II - a Comissão de Ética;

III - uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município de Ouro Preto, 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 – órgão(s) encarregado(s) do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

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

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

CAPÍTULO VI

Das Disposições Transitórias

Artigo 1º - A Comissão de Ética e a Ouvidoria terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados, pelo chefe do Executivo, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Artigo 2º - Até que seja instituída a Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município de Ouro Preto,

suas atribuições serão exercidas pela Secretaria Municipal de Administracão.

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

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

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

II - a Comissão de Ética;

III - uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município de Ouro Preto, com representação dos usuários, que será por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados coletados;

IV - órgão(s) encarregado(s) do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

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

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

CAPÍTULO VI

Das Disposições Transitórias

Artigo 1º - A Comissão de Ética e a Ouvidoria terão sua composição de início em atos regulamentadores a serem baixados, pelo chefe do Executivo, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Artigo 2º - Até que seja instituída a Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município de Ouro Preto,

suas atribuições serão exercidas pela Secretaria Municipal de Administração.

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

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

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP 35.400-000
Fone (31) 3551-1466 - Geral - Fax (31) 3551-1645

CÂMARA MUNICIPAL DE OURO PRETO

Casa Bernardo de Vasconcellos, em 24 de junho 2001.

Wanderley Rossi Jr. "Kuruzu"
Vereador-PT

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

DISTRIBUIÇÃO

Aos 25 de Junho de 01

Distribuo este processo à ( ) comissão (ões) competente (s):

De que para constar lavrei esta.

Presidente da Câmara Municipal de Ouro Preto

Retirado, a pedido do autor.

12/11/01.

CÂMARA MUNICIPAL DE OURO PRETO

Gabinete da Presidência

Ouro Preto, 06 de setembro de 2001.

PJ nº 18/2001

Exmo. Sr.
Vereador Maurílio Zacarias Gomes
DD. Presidente da Câmara Municipal de
OURO PRETO.-

Senhor Presidente,

Referente Ofício 278/2001
Requerimento 200/2001

Atendendo r. ofício e requerimento em epígrafes, analisando Projeto de Lei nº 32/01, que Cria o Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos prestados pelo Município, autoria do Vereador Wanderley Rossi Júnior, "Kuruzu", passo a opinar:

1 – Com todo o merecido respeito ao Nobre Vereador autor do projeto supra, "data vênia", entendo totalmente desnecessário tal projeto, uma vez que o mesmo trata-se nada mais, nada menos de "pequenos detalhes" sobre a Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. Código de Defesa do Consumidor; contendo ainda normas já existentes tanto na Constituição Federal, Código Civil, bem como Código Penal; conforme alguns exemplos abaixo:

- Código de Defesa do Consumidor:

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

Ouro Preto, 06 de setembro de 2001.

PJ nº 18/2001

Exmo. Sr.
Vereador Maurílio Zacarias Gomes
DD. Presidente da Câmara Municipal de
OURO PRETO.-

Senhor Presidente.

Referente Ofício 278/2001
Requerimento 200/2001

Atendendo o ofício e requerimento em epígrafes, analisando Projeto de Lei nº 32/01, que Cria o Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos prestados pelo Município, autoria do Vereador Wanderley Rossi Júnior, "Kurinza", passo a opinar:

I – Com todo o merecido respeito ao Nobre Vereador autor do projeto supra, "data vênia", emanado totalmente desnecessário tal projeto, uma vez que o mesmo trata-se nada mais, nada menos de "pequenos detalhes" sobre a Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990, Código de Defesa do Consumidor, contendo ainda normas já existentes tanto na Constituição Federal, Código Civil, bem como Código Penal, conforme alguns exemplos abaixo:

- Código de Defesa do Consumidor:

CÂMARA MUNICIPAL DE OURO PRETO

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

Parágrafo único – Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

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

§ 1º- Produto é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

No artigo 5º do Código de Defesa do Consumidor, estão enumerados os órgãos que cuidarão da fiscalização e punição, como:

- Promotor de Justiça
- Delegacias Especializadas
- Juizado de Pequenas Causas
- Associação de Defesa do Consumidor, etc.

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

III – Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam;

X – A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

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

Parágrafo único – Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

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

§ 1º- Produto é qualquer bem móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º - Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

No artigo 5º do Código de Defesa do Consumidor, estão enumerados os órgãos que cuidarão da fiscalização e punição, como:

- Promotor de Justiça
- Delegacias Especializadas
- Juizado de Pequenas Causas
- Associação de Defesa do Consumidor, etc.

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

III – Informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentam;

X – A adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

CÂMARA MUNICIPAL DE OURO PRETO

- Na Constituição Federal em seus artigos 5º e 6º estão enumerados:

Os direitos e deveres individuais e coletivos.
Direitos sociais.

- No Código Civil, também estão enumerados todos os direitos e obrigações, os órgãos competentes, as funções civis, etc.

- No Código Penal estão discutidos e classificados todos os delitos penais, suas punições e órgãos competentes.

- Em resumo, entendo que o autor deste projeto, sempre preocupado com o social, elaborou o referido projeto como se diz na linguagem popular "esmiuçando" sobre os direitos dos cidadãos em geral, cujos direitos já existentes na Constituição Federal e Leis Federais.

- O projeto de lei em análise, para atender todos os detalhes, certamente terá o Executivo que criar algum departamento no caso da ouvidoria constante no artigo 8º, entre outros o que sem dúvida gerará despesas ao Município, tornando assim este projeto INCONSTITUCIONAL, com vício de origem.

Conclusão

Finalmente, com todo o respeito ao Ilustre e Combativo Autor, modestamente entendo ser o referido projeto Inconstitucional, pelo vício de origem, uma vez que sua execução certamente gerará despesas ao município, entendendo ainda que todos os direitos ali exigidos já se encontram totalmente regulamentados. No Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, Código Penal bem como na Constituição Federal.

S.M.J.
Este é o Parecer

Câmara Municipal de Ouro Preto
Assessoria Jurídica

Dr. Ataíde Tavares dos Santos
OAB - MG 46.514

- Na Constituição Federal em seus artigos 5º e 6º estão enumerados:

Os direitos e deveres individuais e coletivos.
Direitos sociais.

- No Código Civil, também estão enumerados todos os direitos e obrigações, os órgãos competentes, as funções civis, etc.

- No Código Penal estão discutidos e classificados todos os delitos penais, suas punições e órgãos competentes.

- Em resumo, entendo que o autor deste projeto, sempre preocupado com o social, elaborou o referido projeto como se diz na linguagem popular "esmiuçando" sobre os direitos dos cidadãos em geral, cujos direitos já existentes na Constituição Federal e Leis Federais.

- O projeto de lei em análise, para atender todos os detalhes, certamente terá o Executivo que criar algum departamento no caso da ouvidoria constante no artigo 8º, entre outros o que sem dúvida gerará despesas ao Município, tornando assim este projeto INCONSTITUCIONAL, com vício de origem.

Conclusão

Finalmente, com todo o respeito ao Ilustre e Combativo Autor, modestamente entendo ser o referido projeto inconstitucional, pelo vício de origem, uma vez que sua execução certamente gerará despesas ao município, entendendo ainda que todos os direitos ali exigidos já se encontram totalmente regulamentados. No Código de Defesa do Consumidor, Código Civil, Código Penal bem como na Constituição Federal.

S.M.J.
Este é o Parecer

CÂMARA MUNICIPAL DE OURO PRETO

PARECER DA COMISSÃO DE FINANÇAS PÚBLICAS AO PROJETO DE LEI Nº 32/2001

O vereador Wanderley Rossi Júnior/Kuruzu, através do Projeto de Lei em pauta, pretende criar o Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos prestados pelo Município e dá outras providências.

A supracitada Comissão, após analisar atentamente a proposta e o parecer jurídico apresentado, concluiu pela rejeição da mesma, propondo portanto, ao ilustre vereador, autor da matéria, que faça uma "Indicação" à Prefeita, sugerindo a criação de uma Ouvidoria Municipal.

Sala das Comissões, em 12 de setembro de 2001.

Maria Regina Braga –*Presidenta*

João Bosco da Silva–*suplente*

Gleiser Lúcio Boroni Soares -*membro*

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

CÂMARA MUNICIPAL DE OURO PRETO

PARECER DA COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO AO PROJETO DE LEI Nº 32/2001

A Comissão supracitada solicitou do Assessor Jurídico desta Casa um Parecer sobre a constitucionalidade do Projeto em pauta, que cria o Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos prestados pelo Município e dá outras providências, de autoria do vereador Wanderley Rossi Júnior/Kuruzu.

Analisando a matéria em pauta, a Comissão concluiu pela inconstitucionalidade da mesma, nos termos do Parecer Jurídico, bem como pela rejeição das emendas propostas.

Sala das Comissões, em 11 de setembro de 2001.

Gleiser Lúcio Boroni Soares-presidente

Walter Fernandes da Silva-vice-presidente

Lúcio dos Passos Silva-membro

Geraldo Alves Godinho-membro

Jarbas Eustáquio Avellar-membro

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

CÂMARA MUNICIPAL DE OURO PRETO

PARECER DA COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO E SERVIÇOS PÚBLICOS AO PROJETO DE LEI Nº 32/2001

De autoria do vereador Wanderley Rossi Júnior/Kuruzu, a matéria em pauta, versa sobre a criação do Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos prestados pelo Município e dá outras providências.

A supracitada Comissão, analisando atentamente a proposta e o parecer jurídico apresentado, verificou que seu principal objetivo seria estabelecer normas básicas de proteção e defesa ao usuário dos serviços públicos prestados pelo Município, portanto, conforme o referido parecer, sua execução onerará o Município.

Diante disto, opina pela rejeição da matéria.

Sala das Comissões, em 13 de setembro de 2001.

Jarbas Eustáquio Avellar –*Presidente*

Ariosvaldo F. Santos Filho–*relator*

Bartolomeu Lopes Duarte-*membro*

Sinval Augusto dos Santos–*membro*

Sidney Rodrigues da Silva-*membro*

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

CÂMARA MUNICIPAL DE OURO PRETO

EMENDAS APRESENTADAS PELA COMISSÃO DE LEGISLAÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO AO PROJETO DE LEI Nº 32/2001

"Cria o Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos prestados pelo Município e dá outras providências"

Emenda nº 01:

- Inclua-se um parágrafo único ao artigo 15, com a seguinte redação:

Art. 15 -

"Parágrafo Único – O prazo contar-se-á a partir do primeiro dia útil após o recebimento da notificação ou intimação do ato administrativo."

Emenda nº 02:

- O artigo 31 passa a ser o artigo 35 e nas **Disposições Transitórias** o artigo 1º passa a ser o artigo 31, renumerando-se os demais.

Sala das Comissões, em 26 de junho de 2001.

Gleiser Lúcio Boroni Soares-*presidente*

Walter Fernandes da Silva-*vice-presidente*

Lúcio dos Passos Silva-*membro*

Jarbas Eustáquio Avelar-*membro*

Geraldo Alves Godinho-*membro*

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

DISTRIBUIÇÃO

Aos 06 de agosto de 01

Distribuo este processo à ( ) comissão (ões) competente (s).

De que para constar lavrei este.

Presidente da Câmara Municipal de Ouro Preto

SEC Fls. 20

CÂMARA MUNICIPAL DE OURO PRETO

EMENDA AO PROJETO DE LEI Nº 32/2001

"Cria o Sistema Municipal de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos prestados pelo Município e dá outras providências"

- Inclua-se um Parágrafo Único ao artigo 5º, com a seguinte redação:

"Parágrafo Único – O prazo máximo para atendimento aos pedidos de informações previstas nos artigos 4º e 5º desta Lei será de 03 (três) dias."

Sala das Sessões, em 17 de julho de 2001.

Câmara Municipal de Ouro Preto
PROTOCOLO
Nº 1030
Correspondência Recebida
Em 17/07/01.
Às 15 hs e 35 min.

Praça Tiradentes, 41 - Caixa Postal 247 - CEP: 35.400-000
Fone: (31) 3551-1466 - Geral - Fax: (31) 3551-1645

DISTRIBUIÇÃO

Aos 06 de agosto de 01

Distribuo este processo à (-) comissão (ões) competente (s).

De que pede consta [illegible]

Presidente da Câmara Municipal de Ouro Preto