

**CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
S. P.**

LEI Nº 3.323, DE 09 DE OUTUBRO DE 2000.

Dispõe sobre a proteção e defesa do usuário do serviço público prestado pelo município e dá outras providências.

(Projeto de Lei nº 30/00, do Vereador Lourival Lolô R. Fargiani)

Vereador **FRANCISCO E. FELIPE CARNEIRO**, faço saber que a Câmara Municipal de Mauá aprovou e eu, Presidente, nos termos do § 6º do Artigo 35 da Lei Orgânica do Município de Mauá, promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
Das Disposições Gerais:

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

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

- a) Pela administração pública direta, indireta e fundacional;
- b) Por particular, mediante concessão, permissão, autorização, ou 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, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

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

6694/9



**CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
S. P.**

LEI Nº 3.323, DE 09 DE OUTUBRO DE 2000. – fls.02

CAPÍTULO II

Seção I

Dos Direitos dos Usuários

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

Do Direito à Informação

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 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;

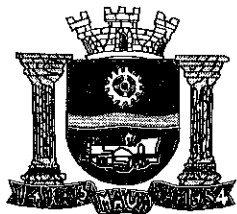
IV – A autoridade ou órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

V – A tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

VI – As decisões proferidas e respectivas motivações, inclusive opiniões divergentes, constantes no processo administrativo em que figure como interessado.

§ 1º O direito a informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na constituição.

§ 2º A notificação, intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizadas 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.



**CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
S. P.**

LEI Nº 3.323, DE 09 DE OUTUBRO DE 2000. – fls.03

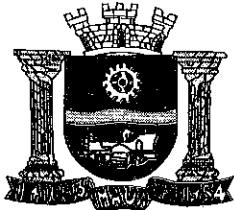
Art. 5º - Para assegurar o direito a informação prevista no artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- 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 – Minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, sem caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- V – Sistemas de comunicação visual, adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VI – Informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviço público, 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 acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Seção III
Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 6º - O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos 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 do serviço;
- V – Adequação entre meio e fins, vedada a imposição de exigências, restrições e sanções não previstas em lei;
- VI – Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII – Fixação e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento do usuário;
- VIII – Adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;



**CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
S. P.**

LEI Nº 3.323, DE 09 DE OUTUBRO DE 2000. – fls.04

IX – Autenticação de documentos pelo próprio agente público, a vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência do 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 ao estatuto dos funcionários públicos municipais.

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

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

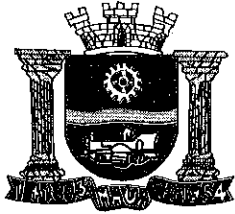
§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, fica instituída no âmbito da administração municipal:

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

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

Art. 8º - Compete a ouvidoria avaliar a procedência das sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à comissão de ética, visando a:

- I – Melhoria dos serviços públicos;
- II – Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação de 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.



**CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
S. P.**

LEI Nº 3.323, DE 09 DE OUTUBRO DE 2000. – fls. 05

Parágrafo Único – As ouvidorias apresentarão a autoridade superior, que encaminhará ao Prefeito Municipal, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Art. 9º – Cabe à Comissão de Ética, conhecer as consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotado às providências cabíveis.

CAPÍTULO III
Do Processo Administrativo

Seção I
Disposições Gerais

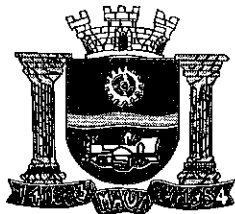
Art. 10 – Os prestadores de serviços públicos responderão pelos danos que seus agentes, nesta qualidade, causarem ao usuário, a terceiros e, quando for o caso, ao Poder Público, assegurado o direito de regresso contra o responsável nos casos de dolo ou culpa.

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

Art. 12 – Os procedimentos administrativos advindos da presente lei, serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios de 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.

Art. 13 – Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data, o local e sua emissão e contendo assinatura do agente público responsável.

Art. 14 – Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em lei:



**CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
S. P.**

LEI Nº 3.323, DE 09 DE OUTUBRO DE 2000. – fls. 06

I – 2 (dois) dias para apuração, 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, periciais e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 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 manifestação em geral do usuário ou providência a seu cargo.

Seção II

Da Instauração

Art. 15 – O processo administrativo será instaurado através de ofício, ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidade de defesa do consumidor.

Art. 16 – A instauração do processo por iniciativa da administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 17 – O requerimento será dirigido a Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração, devendo conter:

I – A identificação do denunciante ou de quem o represente;

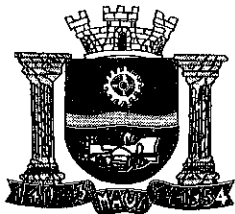
II – O domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;

III – Informações sobre o fato e sua autoria;

IV – Indicação das provas de que tenha conhecimento;

V – Data e assinatura do denunciante.

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



**CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
S. P.**

LEI Nº 3.323, DE 09 DE OUTUBRO DE 2000. – fls.07

§ 2º - Os prestadores de serviços 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. 18 – Em nenhuma hipótese, será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representações formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 19 – 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 saber devidamente informado.

Art. 20 – Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I – Fazer assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatório à representação por força da lei;

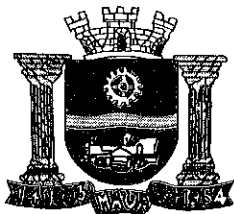
II – Ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

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

IV – Formular alegações e apresentar documentos que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável da apuração dos fatos.

**Seção III
Da Instrução**

Art. 21 – Para a instrução do processo, a administração atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos, requerer diligência e perícias.



**CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
S. P.**

LEI Nº 3.323, DE 09 DE OUTUBRO DE 2000. – fls.08

Parágrafo Único – Os atos de instrução que exijam a atuação dos interessados devem realizar-se do modo menos oneroso para este.

Art. 22 – Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 23 – Ao interessado e ao seu procurador é assegurado de retirar os autos da repartição ou unidade administrativa, mediante a assinatura de um recibo, durante o prazo para manifestação, salvo nas hipóteses de prazo comum.

Art. 24 – Quando for necessária a prestação de informações ou apresentação de provas, pelos interessados ou terceiros, estes serão intimados para este fim, com antecedência mínima de 3 dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

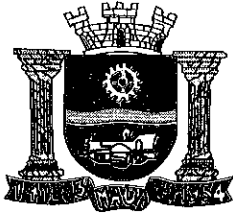
Parágrafo Único – Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento implicará no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 25 – Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV
Da Decisão

Art. 26 – 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 administrativos, 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 do usuário.



**CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
S. P.**

LEI Nº 3.323, DE 09 DE OUTUBRO DE 2000. – fls.09

**CAPÍTULO IV
Das Sanções**

Art. 27 – A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos da Cidade de Mauá, sem prejuízo de outra natureza, cível ou penal.

Parágrafo Único – Para as entidades particulares delegatórias 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**

Art. 28 – Fica instituído o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos do Município de Mauá – SIDUM, 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;

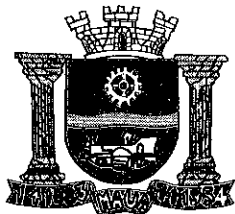
IV – Programa de Educação do usuário compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

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 avaliação dos serviços públicos prestados.

Parágrafo Único – Os dados colhidos pelo canal de comunicação serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.



**CÂMARA MUNICIPAL DE MAUÁ
S. P.**

LEI Nº 3.323, DE 09 DE OUTUBRO DE 2000. – fls.10

Art. 29 – Integram o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos Municipais do Município de Mauá – SIDUM:

- I – Ouvidoria;
- II – A Comissão de Ética;
- III – Uma comissão de centralização das informações dos serviços públicos do Município de Mauá, com apresentação dos usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando acesso aos dados colhidos;
- IV – Órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público municipal.

Art. 30 – Esta lei e sua disposição transitória entra em vigor na data de publicação, revogadas as disposições em contrário.

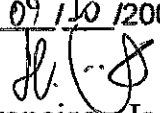
CAPÍTULO VI
Das Disposições Transitórias

Art. 1º - As Comissões de Ética e as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem promulgados pelo Chefe do Executivo, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar data de publicação desta lei.

Câmara Municipal de Mauá, 09 de Outubro de 2000, 45º da emancipação político-administrativa do Município.


Vereador FRANCISCO F. FELIPE CARNEIRO
Presidente

Registrada na Diretoria Geral, afixada no quadro de avisos da Câmara Municipal e publicada em jornal local.
Mauá, 09 / 10 / 2000.


José Francisco Jacinto
Diretor Geral