



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

PROJETO DE LEI Nº 004/2017

Câmara Municipal de Apucarana

na sessão do dia ____/____/____
visto: 1º secretário _____

SÚMULA – Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do município de Apucarana e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA, ESTADO DO PARANÁ, APRECIOU E APROVOU PROJETO DE LEI DE AUTORIA DO VEREADOR LUCAS ORTIZ LEUGI, E EU, PREFEITO MUNICIPAL, OBEDECENDO AO DISPOSTO NO INCISO V, ARTIGO 55 DA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO DE APUCARANA, SANCIONO A SEGUINTE

L E I

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 Apucarana.

§ 1º - As normas desta lei visam à 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 municipal.

§ 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 Apucarana, especificado os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

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



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

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 Do Direito a 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 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.

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

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



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

Art.5º- Para assegurar o direito à informação prevista no Artigo 4.º, 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, a que se refere o Artigo 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 municipais, 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.

Parágrafo único - Fica vedado a afixação de placas referente ao crime de desacato a servidor público no exercício da função (art.331 do CP), com o objetivo de oportunizar a reclamação do usuário de serviços públicos quando estes não forem prestados a tutela dos direitos do usuário.

Seção III Do Direito à Qualidade do 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:



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

- 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 ou segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentadas pelo usuário, vedadas a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade ou de exigência legal.
- X - manutenção de instalação 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 a 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.

§ 1.º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município :



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

a) Ouvidorias;

b) Comissões de Ética(criada por Ato Oficial de cada poder).

§ 2.º - 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 § 1.º deste artigo.

Art.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 - As Ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao chefe do poder, 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná

Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

Art.12 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão com base no Estatuto do servidor público e no Código de Processo Penal.

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, 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 prazos no processo administrativo previsto no Estatuto do Servidor Público e na legislação pertinente.

CAPÍTULO IV

Do Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos

Art.16 – Através do Decreto do Executivo, será instituído o Sistema Municipal de defesa do Usuário de Serviços Públicos, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões ao Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, que terá por objetivo criar e assegurar o seguinte:

I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários.

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



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

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

§ 1.º - 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.

§ 2.º - O Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos 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.

Art.17 - Integram o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

I - as Ouvidorias;

II - as Comissões de Ética;

III- uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Município, 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 atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

Art.18 - Esta lei e suas Disposições Transitórias entrarão em vigor na data de sua publicação.



CÂMARA MUNICIPAL DE APUCARANA

Centro Cívico José de Oliveira Rosa, 25A - 86800-235 - Apucarana - Paraná
Fone: (43) 3420-7000 | 0800-6487002 | www.apucarana.pr.leg.br

CAPÍTULO V Das Disposições Finais

Art.19- As Comissões de Ética e as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Legislativo, no prazo de 60 (sessenta) dias a contar da publicação desta lei.

Art.20- A implantação e regulamentação que for necessária para o fiel cumprimento desta lei, será aplicada no Plano de 180 dias a contar da publicação desta lei.

Art.21- Revogam-se as disposições em contrário.

Sala das Sessões, em 02 de fevereiro de 2017.



Lucas Ortiz Leugi
Lucas Ortiz Leugi
VEREADOR