PROJETO DE LEI Nº 601/13

Dispõe sobre a instituição do código de proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos do município de Salvador e dá outras providências

A CÂMARA MUNICIPAL DE SALVADOR

DECRETA:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES INTRODUTÓRIAS

Art. 1º Esta Lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Salvador.

§ 1º As normas desta Lei visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:
I – pela Administração Pública Municipal direta e indireta;
II – 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.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I
Dos Direitos Básicos
Art. 2º 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. 3º 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 da República.
§ 2º 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.
Art. 4º Para assegurar o direito à informação previsto no art. 3º, o prestador de serviço público municipal deve oferecer aos usuários acesso a:
I – atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica, sempre que possível;
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 – minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
VI – sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
VII – 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;
VIII – 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. 5º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.
Art. 6º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público municipal:
I – urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
II – atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;
III – igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação de cor, raça, sexo, nacionalidade, etc;
IV – racionalização na prestação de serviços;

V – adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições a 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 – manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.

Parágrafo Único – A autenticação dos documentos necessários à prestação do serviço será feita 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.

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, haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município do Salvador repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.

§ 2º Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto à delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta Lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior.

Art. 8º Competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes 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.

CAPÍTULO III
DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I
Disposições Gerais
Art. 9º 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. 10. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta Lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 11. 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 razoabilidade e da boa-fé.

Parágrafo único – Todo ato constante de procedimento de que trata este artigo será proporcional aos seus fins e devidamente motivado.

Art. 12. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data, o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 13. Serão observados os seguintes prazos no processo administrativo, quando outros não forem estabelecidos em Lei:
I – dois dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outras providências de simples expediente;
II – quatro dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;
III – cinco dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;
IV – 15 dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamentado;
V – cinco dias, para decisões no curso do processo;
VI – 15 dias, a contar do término da instrução, para decisão final;
VII – dez dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II
Da Instauração

Art. 14. 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.

Art. 15. A instauração do processo por iniciativa da Administração Pública Municipal far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 16. O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do art. 7º, 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.

Parágrafo Único – O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

Art. 17. Em nenhuma hipótese será recusado protocolo a petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Parágrafo Único – O uso dos formulários colocados à disposição do usuário pelo prestador de serviços será sempre facultativo, não podendo constituir-se em requisito obrigatório para a protocolização de requerimento.

Art. 18. Decisão fundamentada rejeitará a representação manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 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. 19. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:
I – fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força da Lei;
II – ter vista 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

Art. 20. 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. 21. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 22. 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. 23. 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 o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 24. 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. 25. 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. 26. A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas nos regulamentos das entidades da Administração Pública Indireta, 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
DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve 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 – serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
III – serviços 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;
IV – mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 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 A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos promoverá:
I – a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;
II – a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;
III – o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;

IV – avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

§ 3º A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 28. Esta Lei entra em vigor na data da publicação.

Sala das Sessões, 19 de agosto de 2013.
LUIZ CARLOS SUICA

JUSTIFICATIVA

Nestes últimos vinte anos de vida democrática poucas foram as normas legais que alcançaram a importância ou o prestígio do Código de Defesa do Consumidor (CDC). Não se trata de reconhecimento imerecido: se o Código alcançou tamanho êxito foi, antes de tudo, pela sua aptidão para realmente "tocar a realidade", não só por exprimir princípios que atendem o sentido de Justiça da Sociedade Civil, mas, também, por apresentar respostas pragmáticas para as questões postas pela proteção dos direitos do consumidor.

Um dos grandes méritos do CDC foi o sentido prático do legislador federal: se ele se dispusesse tão-somente a disciplinar as relações de consumo, teríamos apenas uma nova Lei sobre contratos mercantis, cujo único efeito seria confundir o intérprete e aplicador da Lei.

No entanto, o legislador revelou uma sabedoria realmente incomum nestes tempos de inflação normativa, concebendo uma lei cujo fim precípuo seria precisamente a defesa do consumidor; consumidor visto na sua posição de parte hipossuficiente no âmbito de uma relação por definição desequilibrada.

Coisa semelhante ocorre no serviço público: muito embora a Administração esteja subordinada a toda uma plêiade de princípios cujo propósito específico é precisamente sedimentar a sua subordinação ao bem comum, impõe se reconhecer que o Estado conta com tamanho poder em nosso país que somente com grande custo o cidadão comum alcança a graça de ser bem atendido.

É que nossa cultura política, ainda marcada pela praga do patrimonialismo, não consegue deixar de trair o princípio da igualdade formal, tantas vezes

repetido pelo legislador, em proveito da obsessão de hierarquizar e de criar privilégios. Enquanto uma parcela do Poder Público se esmera em nivelar, outra parte incide naqueles velhos hábitos clientelistas, cujo produto é sempre mais iniquidade e menos isonomia.

Por esta razão, se impõe a esta Casa Legislativa Municipal fazer prevalecer de modo inquestionável e sistemático os novos valores da Sociedade e dos representantes do Povo, tornando desde logo universal, por meio da Lei, aquilo que, sem os efeitos destas, demoraria longas décadas para se firmar como hábito dominante.

Esse é o propósito que inspirou o presente projeto de lei que vise a proteção e defesa do usuário de serviços públicos municipais: fixar desde já no ordenamento jurídico o produto de uma mentalidade que há alguns anos já vem se prefigurando em múltiplas iniciativas.

Mesmo este Projeto foi em grande medida calcado em codificação semelhante, adotada pela Administração Estadual ainda no governo do saudoso Mário Covas no Estado de São Paulo. Não se trata, portanto, de obra que pretenda os louros da originalidade: seu maior mérito, na verdade, é a adaptação e sistematização de aspirações e princípios que, se expressamente adotados pelo legislador municipal, surtiriam forte efeito sobre a administração pública local.

Tal política compreende, como não poderia deixar de ser, não um elenco de medidas imediatas, mas tão-somente os princípios que devem nortear a administração na execução da legislação pertinente à matéria, assim como na direção superior da administração pública municipal.

Destacamos princípios que deverão obrigatoriamente ser considerados pelo administrador público municipal no momento de decidir sobre as matérias de sua competência, mesmo se no exercício do poder discricionário, pois serão eles, por sua própria adoção pelo legislador, a exata tradução do que a coletividade compreende como o interesse público. E como o interesse público não pode ser olvidado pela Administração sob qualquer pretexto ou circunstância, os preceitos ora propostos haverão sempre de ser considerados no agir do agente público municipal.

Destacamos neste ponto a valorização da sociedade civil e de suas entidades representativas, erigidas em colaboradoras permanentes do Poder Público na missão de promover a equidade nas relações de consumo. Não temos - ocioso dizê-lo - a pretensão de ter esgotado a matéria ou mesmo de

ter sempre adotado a melhor solução possível para os problemas postos pela proteção e defesa do consumidor.

É genuína, contudo, a nossa disposição e interesse de ouvir com atenção e respeito todas as críticas que porventura sejam dirigidas a este trabalho. Desta maneira, o presente Projeto de Lei dispõe sobre a proteção e defesa dos usuários dos serviços públicos do Município de Salvador e consubstancia um conjunto de normas voltadas, especificamente, à tutela do usuário na utilização dos serviços públicos municipais, com projeção direta e imediata sobre o próprio aprimoramento da qualidade desses serviços.

Tal normatização visa a concretizar a participação dos usuários na Administração Pública, tal como preceituado no art. 37 da Constituição da República. Assim, além de fixados direitos dos administrados, o Projeto estabelece os procedimentos adequados e os meios necessários à efetivação desses direitos.

Por esta razão, pugnamos dos ilustres edis a aprovação do presente Projeto de Lei, à unanimidade, por ser de evidente benefício dos cidadãos da Cidade de Salvador.

Sala das Sessões, 19 de agosto de 2013.
LUIZ CARLOS SUICA