



Câmara Municipal de Jundiaí  
São Paulo

Lei Nº , de / /

**RETIRADO**

Processo nº: 56.804

## PROJETO DE LEI Nº 10.282

Autor: **PAULO SÉRGIO MARTINS**

Ementa: Regula proteção e defesa do usuário de serviços públicos.

Arquive-se.

*Willian F. de S. Silva*  
Diretor



**PROJETO DE LEI N.º 10.282**

Diretoria Legislativa	Diretoria Jurídica	Comissões	Prazos:	Comissão	Relator
<p>À Diretoria Jurídica.</p> <p><i>W. Mantovani</i> Diretora 15/05/2009</p>	<p>Para emitir parecer:</p> <p><i>J. N. N. N. O. - CJR</i> Diretor 15/05/09</p>		<p>projetos 20 dias</p> <p>votos 10 dias</p> <p>orçamentos 20 dias</p> <p>contas 15 dias</p> <p>aprazados 7 dias</p>		<p>7 dias</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>-</p> <p>3 dias</p>
			Parecer CJ n.º 141	<b>QUORUM: MS</b>	
Comissões	Para Relatar:	Voto do Relator:			
<p>À CJR.</p> <p><i>W. Mantovani</i> Diretora Legislativa 21/05/2009</p>	<p><input type="checkbox"/> avoco</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> <i>J. Baydi</i></p> <p>Presidente <i>21/05/09</i></p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> favorável</p> <p><input type="checkbox"/> contrário</p> <p>Relator <i>26/05/09</i></p>			
encaminhado em / /	encaminhado em / /	Parecer n.º 239			
<p>À _____</p> <p>Diretora Legislativa / /</p>	<p><input type="checkbox"/> avoco</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p>Presidente / /</p>	<p><input type="checkbox"/> favorável</p> <p><input type="checkbox"/> contrário</p> <p>Relator / /</p>			
encaminhado em / /	encaminhado em / /	Parecer n.º _____			
<p>À _____</p> <p>Diretora Legislativa / /</p>	<p><input type="checkbox"/> avoco</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p>Presidente / /</p>	<p><input type="checkbox"/> favorável</p> <p><input type="checkbox"/> contrário</p> <p>Relator / /</p>			
encaminhado em / /	encaminhado em / /	Parecer n.º _____			
<p>À _____</p> <p>Diretora Legislativa / /</p>	<p><input type="checkbox"/> avoco</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p> <p>Presidente / /</p>	<p><input type="checkbox"/> favorável</p> <p><input type="checkbox"/> contrário</p> <p>Relator / /</p>			
encaminhado em / /	encaminhado em / /	Parecer n.º _____			

PUBLICAÇÃO  
22/05/2009



Câmara Municipal de Jundiá  
São Paulo

fls. 03  
Proc. 56.804

PP 1.480/2009

CÂMARA M. JUNDIAÍ (PROTOCOLO) 14/MAI/09 15:31 056804

Apresentado. Encaminhe-se as seguintes comissões: CJR
Presidente 19/05/2009

RETIRADO  
Presidente  
07/08/2012

**PROJETO DE LEI Nº. 10.282**  
(Paulo Sergio Martins)

Regula proteção e defesa do usuário de serviços públicos.

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÃO PRELIMINAR**

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

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

I – pela Administração Pública 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.



(PL n.º. 10.282 - fls. 2)

**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.

§ 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 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 - 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;



(PL nº. 10.282 - fls. 3)

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:

- 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;
- 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 de Curitiba, repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.



(PL nº.10.282 - fls. 4)

§ 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.



(PL nº. 10.282 - fls. 5)

Art. 13. 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

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 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.



(PL n.º. 10.282 - fls. 6)

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 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

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

Art. 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 3 (três) dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.



(PL nº. 10.282 - fls. 7)

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 na legislação vigente e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil 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 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;



(PL n.º 10.282 - fls. 8)

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 de sua publicação.

Sala das Sessões, 14.05.2009

  
PAULO SERGIO MARTINS

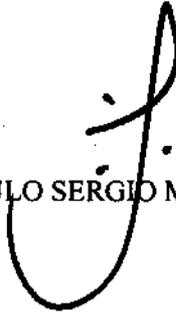


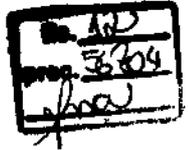
(PL nº. 10.282 - fls. 9)

Justificativa

O projeto em tela está de pleno acordo com a Constituição Federal e Legislação vigente em nosso país, sendo assim, apenas reproduz legislação federal.

Sua importância está amparada inclusive na sintonia que apresenta com diversos itens do Código de Defesa do Consumidor.

  
PAULO SERGIO MARTINS



**CONSULTORIA JURÍDICA  
PARECER Nº 141**

**PROJETO DE LEI Nº 10.282**

**PROCESSO Nº 56.804**

De autoria do Vereador **PAULO SÉRGIO MARTINS**, o presente projeto de lei regula proteção e defesa do usuário de serviços públicos.

11.

A propositura encontra sua justificativa às fls.

É o relatório.

**PARECER:**

A par do intento contido no projeto em análise, ele se nos afigura eivado de vícios de ilegalidade e inconstitucionalidade.

**DA ILEGALIDADE**

A Lei Orgânica de Jundiaí - art. 46, IV c/c o art. 72, XII -, situa como sendo da privativa alçada do Chefe do Executivo as proposições que versem sobre organização e o funcionamento da Administração Municipal, serviços públicos e pessoal da administração, âmbito ao qual se acha inserta a temática tratada no projeto em estudo.

Não obstante os argumentos apresentados, também ressaltamos que a matéria ao regular a proteção e defesa do usuário de serviços públicos, afronta o poder discricionário do Executivo e prerrogativas dos órgãos da Administração, posto que busca disciplinar inclusive aspectos envolvendo a organização do trabalho interno das repartições, e nesse caso seu teor não deve ser objeto de lei, mas sim de simples ato administrativo. Além disso, ao legislar sobre processo administrativo, com instrução, sanções e política municipal de defesa do usuário de serviços públicos, está o vereador legislando concretamente em âmbito que lhe é vedado, usurpando, repita-se, atributo próprio, insito, exclusivo e privativo do Executivo.



**DA INCONSTITUCIONALIDADE**

A inconstitucionalidade decorre das ilegalidades apontadas em face da flagrante ingerência do Legislativo em ato privativo do Executivo, inobservando o princípio inserto no art. 2º da Constituição da República (e repetido na Constituição Estadual - art. 5º - e na Lei Orgânica de Jundiaí - art. 4º) que apregoa a independência e a harmonia entre os Poderes.

**Apontados os vícios incidentes sobre a iniciativa, sugerimos ao nobre autor, se entender pertinente, a transformação do projeto em indicação ao Chefe do Executivo.**

Deverá ser ouvida somente a Comissão de Justiça e Redação, uma vez que a propositura incorpora vício exclusivo de juridicidade.

L.O.M).

Quorum: maioria simples (art. 44, "caput", da

S.m.e.

Jundiaí, 15 de maio de 2009.

*Ronaldo Salles Vieira*  
Ronaldo Salles Vieira  
Consultor Jurídico

*João Dampaulo Júnior*  
João Dampaulo Júnior  
Consultor Jurídico

<b>Recebi.</b>	
Ass:	_____
Nome:	_____
Identidade:	_____
Em 21/05/2009	



COMISSÃO DE JUSTIÇA E REDAÇÃO

PROCESSO Nº 56.804

PROJETO DE LEI Nº 10.282, de autoria do Vereador PAULO SÉRGIO MARTINS, que regula proteção e defesa do usuário de serviços públicos.

PARECER Nº 239

Trata-se de análise do projeto de lei de autoria do Vereador Paulo Sérgio Martins, que busca regular a proteção e a defesa do usuário de serviços públicos.

Sob o aspecto formal, não se pode negar que a Casa, tradicionalmente, em seus pareceres, vem se respaldando na Constituição Federal e na Lei Orgânica do Município, de forma a considerar inconstitucionais e ilegais projetos da temática abordada pela presente propositura.

Há, no entanto, determinantes que devem ser observadas, e a preocupação do nobre vereador se apresenta sensata e equilibrada, ainda que possa, de forma implícita, alcançar âmbito de atuação do Executivo. Através da análise do art. 13, I da Lei Orgânica do Município, entendemos que a iniciativa merece ser debatida nesta Casa de Leis.

Com estas ponderações, julgamos justificada a tramitação do presente Projeto de Lei e, assim, face ao exposto, votamos favorável à idéia nele defendida.

É o parecer.

Sala das comissões, 26.05.2009.

APROVADO  
26/05/09

PAULO SÉRGIO MARTINS  
Presidente

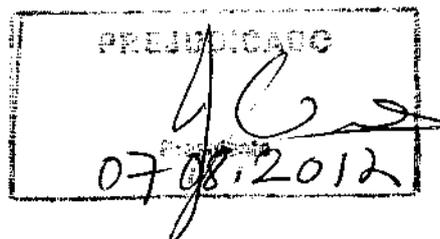
ANTONIO CARLOS PEREIRA NETO

DRFC

FERNANDO MANOEL BARDI  
Relator

ANA TONELLI

ENIVALDO RAMOS DE FREITAS



**EMENDA N.º 1 ao PROJETO DE LEI N.º 10.282**  
*(Paulo Sergio Martins)*

Retifica identificação do Município.

No § 1º. do art. 7º. suprima-se: “*de Curitiba*”.

Sala das Sessões, 07/12/2011

  
PAULO SERGIO MARTINS



**Câmara Municipal de Jundiaí**  
São Paulo

1s. 16  
DOC. 56804

**REQUERIMENTO AO PLENÁRIO N.º 00956**

RETIRADA do Projeto de Lei n.º 10.282/2009, do Vereador Paulo Sergio Martins, que regula proteção e defesa do usuário de serviços públicos

APROVADO  
07/08/2012  
Presidente

**REQUEIRO** à Mesa, na forma facultada pelo Regimento Interno, ouvido o soberano Plenário, a RETIRADA do Projeto de Lei n.º 10.282/2009, do Vereador Paulo Sergio Martins, que regula proteção e defesa do usuário de serviços públicos, constante da pauta da Ordem do Dia da presente sessão.

Sala das Sessões, 07/08/2012

PAULO SERGIO MARTINS