



L E I Nº 3.293

“ Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município da Estância Turística de Pereira Barreto e dá outras providências ”.

DR. DAGOBERTO DE CAMPOS, Prefeito Municipal da Estância Turística de Pereira Barreto, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei :-

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

ARTIGO 1º - Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município da Estância Turística de Pereira Barreto.

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

- pela Administração Pública direta e indireta;
- 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, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

PARÁGRAFO ÚNICO : - A periodicidade será, no mínimo, anual.



Novo Telefone: (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP

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.



Novo Telefone (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP



§ 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 na imprensa, 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 pelos órgãos de comunicação;
- V - programa de informações, integrante do Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SIMUSP, a que se refere o artigo 28.
- VI - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VII - sistemas de comunicação visual adequados, com 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, contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

Novo Telefone (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP



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;
- 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 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.

Novo Telefone (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP



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.

PARÁGRAFO ÚNICO : - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, será instituída na Administração Pública do Município da Estância Turística de Pereira Barreto, uma Comissão de Ética.

ARTIGO 9º - 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 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.

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

ARTIGO 12 – 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.

Novo Telefone: (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP

ARTIGO 13 – Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data de sua emissão.

ARTIGO 14 – 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 15 – 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.

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



Novo Telefone (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP

ARTIGO 17 – O requerimento será dirigido à Comissão de Ética 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 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 18 – Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

ARTIGO 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 subir devidamente informado.



Novo Telefone (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP

ARTIGO 20 – Durante a tramitação do processo será 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 pela Comissão de Ética, responsável pela apuração dos fatos.

Seção III
Da Instrução

ARTIGO 21 – Para a instrução do processo, a Comissão de Ética atuará de ofício, sem prejuízo do direito dos interessados de juntar documentos e 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 22 – Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

ARTIGO 23 – Ao interessado e ao seu procurador é assegurado o direito de retirar os autos da repartição administrativa, mediante assinatura de recibo, durante o prazo para manifestação, salvo na hipótese de prazo comum.



Novo Telefone (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP



ARTIGO 24 – Quando for necessário 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 a Comissão de Ética responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

ARTIGO 25 – 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 26 – A Comissão de Ética, 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 ao Departamento Jurídico para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, se for o caso;
- III – elaboração de sugestões para melhoria dos serviços públicos, correção 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.

Novo Telefone (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP

Seção IV
Das Sanções

ARTIGO 27 – A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais e nos regulamentos dos órgãos da Administração indireta e fundacional, 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
DO SISTEMA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICO –
SIMUSP

ARTIGO 28 – Fica instituído o Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SIMUSP, que terá por objetivo criar a 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;



Novo Telefone (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP



VII – programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classe 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 regulamentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços públicos mais próximos da expectativa dos usuários.

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

ARTIGO 29 – Integram o Sistema de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SIMUSP:

I – a Comissão de Ética;

II – uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos Municipais, 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;

PARÁGRAFO ÚNICO : – O Sistema Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SIMUSP, atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

ARTIGO 30 – Esta Lei e suas disposições transitórias, entrarão em vigor na data da sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



Novo Telefone (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP



CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS

ARTIGO 1º - A Comissão de Ética terá sua composição definida em ato regulamentador a ser baixado pelo Prefeito Municipal, no prazo de 90 (noventa) dias a contar da publicação desta lei.

Paço Municipal "*Francisco Vidal Martins*", 02 de julho de 2004.



DR. DAGOBERTO DE CAMPOS
PREFEITO MUNICIPAL

Registrada e Publicada nesta
Secretaria, na data supra.



Tânia Andrade Victor de Brito
SECRETARIA ADMINISTRATIVA



Novo Telefone (18) 3704-8500



CNPJ 44.446.904/0001-10

Fone (18) 3704-4422 - Fax 3704-4299 - www.prefeiturapereirabarreto.sp.gov.br
Av. Cel. Jonas Alves de Mello, 1947 - CEP 15.370-000 - Pereira Barreto/SP