



Câmara Municipal de Pelotas
Documento Protocolado
Sob N.º <u>0423</u>
Em <u>12/07/10</u>
<u>Blair Botelho</u>
Responsável

MUNICÍPIO DE PELOTAS

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

BANCADA DO PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA

PROJETO DE LEI

"DISCIPLINA AS RECLAMAÇÕES RELATIVAS A PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS"

ART. 1º ESTA LEI ESTABELECE NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELO MUNICÍPIO DE PELOTAS-RS.

§ 1º AS NORMAS DESTA LEI VISAM A TUTELA DOS DIREITOS DO USUÁRIO E APLICAM-SE AOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS:

- A) PELA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA DIRETA E INDIRETA;
- B) POR PARTICULAR, MEDIANTE CONCESSÃO, PERMISSÃO, AUTORIZAÇÃO OU QUALQUER OUTRA FORMA DE DELEGÇÃO POR ATO ADMINISTRATIVO, CONTRATO OU CONVÊNIO.

§ 2º ESTA LEI SE APLICA AOS PARTICULARES SOMENTE NO QUE CONCERNE AO SERVIÇO PÚBLICO DELEGADO.

ART. 2º SÃO DIREITOS BÁSICOS DO USUÁRIO:

- I - A INFORMAÇÃO;
- II - A QUALIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;
- III - O CONTROLE ADEQUADO DO SERVIÇO PÚBLICO.

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 A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO;

Handwritten signature



MUNICÍPIO DE PELOTAS
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
BANCAIDA DO PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA

- IV - A AUTORIDADE OU O ÓRGÃO ENCARGADO 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 A 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;



MUNICÍPIO DE PELOTAS
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

BANCADA DO PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA

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.

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, GRAVIDAS, 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.

ART. 7º O USUÁRIO TEM DIREITO AO CONTROLE ADEQUADO DO SERVIÇO.



MUNICÍPIO DE PELOTAS
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

BANCADA DO PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA

§ 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 PELOTAS REPARTIÇÃO OU FUNCIONÁRIO ESPECIALMENTE DESIGNADO PARA RECEBER QUEIXAS, RECLAMAÇÕES OU SUGESTÕES.

§ 2º SERÃO INCLuíDAS NOS CONTRATOS OU ATOS, QUE TENHAM POR OBJETO A DELEGAÇÃO, A QUALQUER TÍTULO, DOS SERVIÇOS PÚBLICOS A QUE SE REFERE ESTA LEI, CLAUSULAS OU CONDIÇÕES ESPECÍFICAS QUE ASSEGUREM A APLICAÇÃO DO DISPOSTO NO PARÁGRAFO ANTERIOR.

ART. 8º COMPETIRÁ À REPARTIÇÃO OU FUNCIONÁRIO DESIGNADO AVALLAR A PROCEDÊNCIA DE SUGESTÕES, RECLAMAÇÕES E DENÚNCIAS E ENCAMINHÁ-LAS ÀS AUTORIDADES COMPETENTES VISANDO A:

- 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.

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

Alle



MUNICÍPIO DE PELOTAS
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
BANCADA DO PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA

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 SEGUENTES PRAZOS NO PROCESSO ADMINISTRATIVO, QUANDO OUTROS NÃO FOREM ESTABELECIDOS EM LEI:

I - 2 (DOIS) DIAS, PARA AITUAÇÃO, 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 INTORME 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 GERALDO USUÁRIO OU PROVIDÊNCIAS A SEU CARGO.

Handwritten signature



MUNICÍPIO DE PELOTAS
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

BANCADA DO PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA

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 REPRESENTA;
- II - O DOMÍLIO 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 10 (DEZ) DIAS A CONTAR DA INTIMAÇÃO DO DENUNCIANTE OU SEU REPRESENTANTE.

Handwritten signature



MUNICÍPIO DE PELOTAS
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

BANCADA DO PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA

§ 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.

ART. 20. PARA A INSTRUÇÃO DO PROCESSO, A ADMINISTRAÇÃO ATUARÁ DE OFÍCIO, SEM PREJUÍZO DO DIREITO DOS INTERESSADOS DE JUNTAR DOCUMENTOS, REQUERER DELIBÉNCIAS 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 RECÍPRO, DURANTE O PRAZO PARA MANIFESTAÇÃO, SALVO NA HIPÓTESE DE PRAZO COMUM.



MUNICÍPIO DE PELOTAS
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

BANCADA DO PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA

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.

PARAGRAFO ÚNICO. QUANDO A INTIMAÇÃO FOR FEITA AO DENUNCIANTE PARA FORNECIMENTO DE INFORMAÇÕES OU DE DOCUMENTOS NECESSÁRIOS A APRECIÇÃO E APURAÇÃO DA DENÚNCIA, O NÃO-ATENDIMENTO IMPLICARÁ O ARQUIVAMENTO DO PROCESSO, SE DE OUTRO MODO O ÓRGÃO RESPONSÁVEL PELO PROCESSO NÃO PUDE 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.

ART. 25. O ÓRGÃO RESPONSÁVEL PELA APURAÇÃO DE INFRAÇÃO AS 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.

ART. 26. A INFRAÇÃO ÀS NORMAS DESTA LEI SUJEITARÁ O SERVIDOR PÚBLICO AS SANÇÕES PREVISTAS NA LEI Nº 3.008 DE 19 DE DEZEMBRO DE 1986 (ESTATUTO DOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE PELOTAS) E NOS REGULAMENTOS DAS ENTIDADES DA ADMINISTRAÇÃO INDIRETA, SEM PREJUIZO DE OUTRAS DE NATUREZA ADMINISTRATIVA, CIVIL OU PENAL.

Handwritten signature



MUNICÍPIO DE PELOTAS
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
BANCADA DO PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA

PARÁGRAFO ÚNICO. PARA AS ENTIDADES PARTICULARES DELEGATARIAS DE SERVIÇO PÚBLICO, A QUALQUER TÍTULO, AS SANÇÕES APLICÁVEIS SÃO AS PREVISTAS NOS RESPECTIVOS ATO DE DELEGACÃO, COM BASE NA LEGISLAÇÃO VIGENTE.

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;

Alc



MUNICÍPIO DE PELOTAS
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
BANCADA DO PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA

II - A VALORIZAÇÃO DOS AGENTES PÚBLICOS, ESPECIALMENTE POR MEIO DA CAPACITAÇÃO E TREINAMENTO ADEQUADOS, DA AVALIAÇÃO PERIÓDICA DO DESEMPENHO E DO APERFEIÇOAMENTO DA CARREIRA;

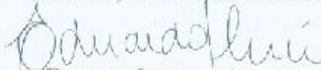
III - O PLANEJAMENTO ESTRATÉGICO EM FAVOR DA RACIONALIZAÇÃO E MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS;

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 HOLVE 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.

PELOTAS, 12 DE JULHO DE 2010


EDUARDO LEITE
VEREADOR DO PSDB



MUNICÍPIO DE PELOTAS
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES
BANCADA DO PARTIDO DA SOCIAL DEMOCRACIA BRASILEIRA

JUSTIFICATIVA

A EXEMPLO DE VÁRIAS OUTRAS CIDADES BRASILEIRAS, COM A PRESENTE LEI, E COM FUNDAMENTO NO ARTIGO 37§ 3º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL PELOTAS PASSARÁ A TER NORMAS DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS PRESTADOS PELO MUNICÍPIO.

AS RECLAMAÇÕES TERÃO FUNDAMENTO QUANDO OS SERVIÇOS NÃO FOREM ADEQUADOS. PARA CARACTERIZAR A ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS, O PROJETO ARROLA AS QUALIDADES E OS ATRIBUTOS DE QUE SE DEVEM REVESTIR.

OS SERVIÇOS PÚBLICOS SÃO TODOS AQUELES QUE A ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA PRESTA OU DEVE PRESTAR, QUER POR INERENTES À ORDEM JURÍDICO-ADMINISTRATIVA, QUER POR EXPLICITAMENTE DETERMINADOS EM LEGISLAÇÃO PRÓPRIA.

OBVIAMENTE ESTA LEI NÃO FARÁ, SOZINHA, A DESEJADA ALTERAÇÃO DAS RELAÇÕES ENTRE ADMINISTRAÇÃO E ADMINISTRADO, TRANSFORMANDO SÚDITOS PACIENTES E PASSIVOS EM CIDADÃOS ATIVOS E CIOSOS DE SEUS DIREITOS.

A CIDADANIA E SEUS DIREITOS CORRELATOS SUPÕEM CONSCIÊNCIA, CONVICÇÃO, INICIATIVA E PRÁTICAS. ENTRETANTO, NINGUÉM PODERÁ NEGAR A IMPORTÂNCIA — E NECESSIDADE ATÉ — DE LEIS E INSTITUIÇÕES CONFORMADORAS DE TAIS DIREITOS PARA A PLENA VIABILIZAÇÃO DE SEU EXERCÍCIO.