



República Federativa do Brasil
Estado do Ceará
Município de Juazeiro do Norte
---Serviço Público---

LEI Nº 3534, DE 03 DE SETEMBRO DE 2009

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do Serviço Público do Município de Juazeiro do Norte e adota outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE JUAZEIRO DO NORTE, Estado do Ceará.

FAÇO SABER que a CÂMARA MUNICIPAL aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º - Esta Lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Juazeiro do Norte – Ce.

§ 1º - As normas desta Lei visam à 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 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;



República Federativa do Brasil
Estado do Ceará
Município de Juazeiro do Norte
---Serviço 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 serviços;

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 – sistema de comunicação visual adequados, com a utilização de flanelógrafos, 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;

§ 1º - Cada Secretaria do Município deverá expor na Rede Mundial de Computadores, através de página oficial da Prefeitura Municipal, informações sobre os serviços que realizam e quais órgãos deverão ser procurados para o acesso aos mesmos.

Seção III
Do Direito à Qualidade dos Serviços

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 dos serviços públicos:

I – urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;

II – atendimento por ordem de chegada, assegurada a prioridade a idosos, gestantes, doentes e portadores de deficiências;

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;

118



República Federativa do Brasil
Estado do Ceará
Município de Juazeiro do Norte
---Serviço Público---

VIII – adoção de medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários;

X – manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço/atendimento.

Parágrafo Único – A autenticação dos documentos necessários à prestação dos serviços 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 prestadoras de serviços públicos no Município de Juazeiro do Norte, repartição ou funcionário 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, 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;

V – 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
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 julgamento**.

Art. 11 – Os procedimentos administrativos advindos da presente Lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da legalidade, 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.



República Federativa do Brasil
Estado do Ceará
Município de Juazeiro do Norte
---Serviço Público---

Art. 12 – Todos os atos administrativos do processo terão foram 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 – O processo administrativo de que trata a presente Lei reger-se-à nos termos do Título III, Capítulo II, da Lei Complementar nº 12 de 17 de agosto de 2006 – Estatuto dos Servidores Públicos do Município.

Art. 14 – Em nenhuma hipótese será recusado protocolo de 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 usuários pelo prestador de serviços será sempre facultativo, não podendo construir-se em requisito obrigatório para a protocolização de requerimento.

Art. 15 – 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. 16 – 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 órgão 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. 17 – 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 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. 18 – A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

188



República Federativa do Brasil
Estado do Ceará
Município de Juazeiro do Norte
---Serviço Público---

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 pelos canais 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;

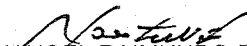
IV – avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

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

Art. 19 – Esta Lei entra em vigor na data da publicação.

Art. 20 – Ficam revogadas as disposições em contrário.

Palácio Municipal José Geraldo da Cruz, em Juazeiro do Norte, Estado do Ceará, aos 03 (três) dias do mês de setembro do ano dois mil e nove (2009)./////


DR. MANOEL RAIMUNDO DE SANTANA NETO
PREFEITO DE JUAZEIRO DO NORTE