

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
SUBSECRETARIA DE APOIO LEGISLATIVO - SGP2
SISTEMA DE APOIO AO PROCESSO LEGISLATIVO

PROJETO DE LEI

01 - 0275 / 2005

DE

2005

MATÉRIA LEGISLATIVA:

PL

01 - 0275 / 2005

DE

18/05/2005

PROMOVENTE:

VEREADOR

JOSÉ POLICE NETO (NETINHO)

E M E N T A:

DISPÕE SOBRE PROTEÇÃO A DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO
PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

Lei n° 14.029/2005 de 13/07/2005

CNC Solutions
Tipo: Processo Legislativo
5/11/2010 14:26:41

00000020461-72



ARQUIVADO EM 28/07/2005

CHEFE DE SEÇÃO
FABIO VITOR DO NASCIMENTO
Agente de Apoio Legislativo
R.F. 11.090



Folha nº 01 do proc.
Nº 275 de 05

Adelina Cionez - Ass. Parlamentar
RF. 100.406

Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
AS José Polício Neto: S DE: 18 MAI 2005
Constituição
Administração Pública
Finanças e Orçamento
SINTE

Projeto de Lei nº

01 - PL
01- 0275/2005

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências

A Câmara Municipal decreta a seguinte lei:

CAPITULO I

Disposição Preliminar

APROVADO EM 1ª DISCUSSÃO
VOLTA A 2ª DISCUSSÃO
09 JUN 2005
PRESIDENTE

Artigo 1º - Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de São Paulo.

§ 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.

APROVADO EM 2ª DISCUSSÃO
À SANÇÃO
14 JUN 2005
PRESIDENTE

CAPITULO II

Dos Direitos dos Usuários

Seção I

EQUIPE DE PUBLICAÇÃO
19 MAI 2005
SGP.42

CMS P - A T M
-18-Mai-2005 13:02:00/713

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
SEQUE(M) inteiros) nesta data documento(s) rubricado(s)
sob nº 2 a 17 e folha de intercalar sob nº
18 03.06.05 al. (CD)

Adelina Cicone
Assistente Parlamentar
Registro 100.406



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 02 do proc.
Nº 275 de 05
Adelino Cione - M. Parlamentar
RF. 100.406

Dos Direitos Básicos

Artigo 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

Artigo 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.



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 03 do proc.
Nº 275 de 05
Adelina C. - M. Parlamentar
RF. 100.406

§ 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.

Artigo 4º - Para assegurar o direito à informação previsto no Artigo 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;
- 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



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 04 do proc.
Nº 275 de 05
Adelino Chaves - M. Parlamentar
RF. 100.406

Artigo 5º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Artigo 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



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 05 do proc.
Nº 275 de 05
Adeina Cícero - Atos Parlamentar
RF. 100.406

Artigo 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 São Paulo repartição ou funcionário especialmente designado 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.

Artigo 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.

CAPITULO III

Do Processo Administrativo



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº <u>06</u> do proc.
Nº <u>275</u> de <u>05</u>
Adm. Ch. - <u>Ass. Parlamentar</u>
RF. 100.406

Seção I

Disposições Gerais

Artigo 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.

Artigo 10 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Artigo 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.

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

Artigo 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;



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 07 do proc.
Nº 275 de 05
Adelina Cícero - M. Parlamentar
RF. 100.406

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 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.

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

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



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 08 do proc.
Nº 275 de 05
Adelina Cícero - Ass. Parlamentar
RF. 100.406

Parágrafo único. O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

Artigo 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.

Artigo 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.

Artigo 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



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 09 do proc.
Nº 275 de 05
Adeima Cione - Ass. Parlamentar
RF. 100.406

Artigo 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.

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

Artigo 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.

Artigo 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.

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.

Artigo 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

Artigo 25 - O órgão responsável pela apuração de infração às normas desta lei deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá determinar:



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº <u>10</u> do proc.
Nº <u>275</u> de <u>05</u>
Adm. Cívica - Ass. Parlamentar
RF. 100.406

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.

CAPITULO IV

Das Sanções

Artigo 26 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Município de São Paulo) 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

Artigo 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;



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 11 do proc.
Nº 275 05
Adelina Cícero - M. Parlamentar
RF. 100.406

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.

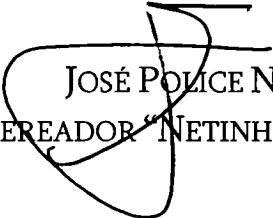


Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 12 do proc.
Nº 275 de 05
Adelina Cícero - Ass. Parlamentar
RF. 100.406

Artigo 28 - Esta lei entra em vigor na data da publicação.

Sala das Sessões, em


JOSÉ POLICE NETO
VEREADOR "NETINHO" - PSDB



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº <u>13</u> do proc.
Nº <u>275</u> de <u>05</u>

Adelino Cícero - M. Parlamentar
RF. 100.406

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,



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 14 do proc.
Nº 275 de 05
Adelma Cícero - Ass. Parlamentar
RF. 100.406

outra parte incide naqueles velhos hábitos clientelistas, cujo produto é sempre mais iniquidade e menos isonomia.

Por esta razão, se impõe ao Parlamento 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 anteprojeto do Código de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos: fixar desde já no ordenamento jurídico o produto de uma mentalidade que há alguns anos já vem se prefigurando em múltiplas iniciativas. Este é o caso, por exemplo, do Programa de Reforma do Estado concebido durante o governo Fernando Henrique Cardoso, do recente “choque de gestão” efetuado pelo Governador Aécio Neves na Administração Estadual de Minas Gerais, ou então, do projeto “Poupatempo” do Governo Estadual de São Paulo.

Mesmo este anteprojeto foi em grande medida calcada em codificação semelhante, adotada pela Administração Estadual ainda no governo do saudoso Mário Covas. 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.

O anteprojeto se divide em cinco capítulos. O primeiro é dedicado à Disposição Preliminar, que delimita a esfera de alcance da lei, colhendo não só a administração direta e indireta, mas também todos os entes privados que o Poder Público porventura vier a incumbir, a qualquer título, da prestação de serviços públicos.

O segundo capítulo se ocupa pormenorizadamente dos direitos do usuário, com especial atenção ao direito à informação, cujo exercício é indispensável à plena eficácia das demais prerrogativas do consumidor. Avanço



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 15 do proc.
Nº 275 de 05
Adelina Claret - At. Parlamentar
RF. 100.406

irrefutável em face do formalismo das leis que se limitam à mera enumeração de direitos, sem oferecer aos titulares meios eficazes de defesa, é constituído pelas seções que, no mesmo capítulo, tratam da qualidade do serviço público e do controle de qualidade. Aqui se encontrarão alguns dos mecanismos que permitirão ao cidadão melhor precaver-se contra eventuais abusos ou atos desidiosos.

Menção especial merece o art. 7º, que determina a designação, em cada órgão ou entidade prestadora de serviços públicos, de pessoa com a atribuição específica de encaminhar as reclamações, queixas e sugestões apresentadas pelo usuário. Trata-se aqui de um *autêntico ouvidor público*, seja lá o título que se decida conferir a ele por meio do ato competente.

O artigo subsequente, por seu turno, enumera minuciosamente as providências a serem adotadas pela Administração, no caso de queixas e reclamações por mal atendimento ou má qualidade do serviço. São elas:

1. a melhoria dos serviços públicos;
2. a correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
3. a apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
4. a prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;
5. a proteção dos direitos dos usuários;
6. a garantia da qualidade dos serviços prestados.

O Capítulo III trata do procedimento administrativo decorrente da má prestação do serviço público. Trata-se de proposta das mais proveitosas para o bom andamento daqueles processos no âmbito municipal, dado o relativo atraso do direito regente, mormente se comparado a Lei Estadual dos Procedimentos Administrativos, promulgada ainda na administração Mário Covas.

O presente anteprojeto, como aquela norma, reflete as idéias mais arrojadas que hoje prevalecem no Direito Administrativo sobre a matéria, com especial apreço pela aplicação dos princípios do contraditório e da ampla defesa.



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 16 do proc.
Nº 275 05
Adelina Cicore - Ass. Parlamentar
RF. 100.406

Por outro lado, se fixam desde logo prazos mais do que razoáveis para o termo final dos processos, prazos que, se cumpridos, não de abreviar o adimplemento das obrigações da Administração perante os cidadãos paulistanos.

O Capítulo IV sujeita os infratores da lei às penas fixadas pelo Estatuto dos Funcionários Municipais, que não merecem ainda modificação. Se o servidor descortês, negligente ou desidioso insiste em manter tal conduta, isto não se deve, ao nosso juízo, pela ausência de penalidades, mas simplesmente, pela má vontade da Administração em processar e punir. Por este motivo se tomaram tantos cuidados com o processo.

O capítulo final do anteprojeto se ocupa, como não poderia deixar de fazê-lo, dos fundamentos de uma futura "Política Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos". 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.

Tais princípios deverão obrigatoriamente ser considerados pelo administrador público 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



Câmara Municipal de São Paulo
Gabinete do Vereador
José Police Neto

Folha nº 17 do proc.
Nº 275 de 05
Adelina Cássia - M. Parlamentar
RF. 100.406

pela proteção e defesa do consumidor. É genuíno, contudo, a nossa disposição e interesse de ouvir com atenção e respeito todas as críticas que porventura sejam dirigidas a este trabalho. Tanto quanto é nossa esperança que das críticas e sugestões que sejam recebidas esta minuta saia aprimorada e engrandecida.



Câmara Municipal de São Paulo

SUBSECRETARIA DE APOIO LEGISLATIVO

Papel para informação, rubricado como folha nº 18

do processo n.º 01-275 de 20 05 03 06 105 (a) 00

Adelina Cicone Battochio
Assistente Parlamentar
RF 100406

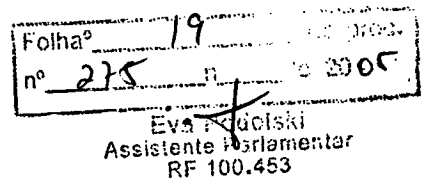
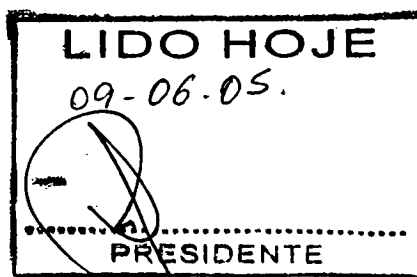
Sobre o assunto consta:

PL33/99, 386/04, 210/97,
PR 10/05, 3/00, 33/95

Inácio Veiga
Supervisor de Contr. do Proc. Leg.
SGP-22

Segue(m) juntado(s), nesta
data, documento(s) e folha de
informação solicitados sob
nº 19.021
Em 15/06/05
Ass: _____

Eva Podolski
Assistente Parlamentar
RF. 100.453



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

PARECER CONJUNTO Nº DAS COMISSÕES REUNIDAS
DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA; ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA E
DE FINANÇAS E ORÇAMENTO SOBRE O PROJETO DE LEI Nº
275/05.

Trata-se de Projeto de Lei, de autoria do Nobre Vereador José Police Neto - Netinho, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pela Administração Direta e Indireta e por particulares, mediante concessão, permissão, autorização ou por qualquer forma de delegação.

A proposta disciplina o direito à informação, à qualidade do serviço, ao seu controle adequado, regulamenta o processo administrativo e dispõe sobre a Política Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

O projeto pode prosperar, visto que não encontra óbices legais, pois trata de assunto de predominante interesse local, estando amparado no art. 30, I, da Constituição Federal, bem como no art. 13, I, da Lei Orgânica do Município.

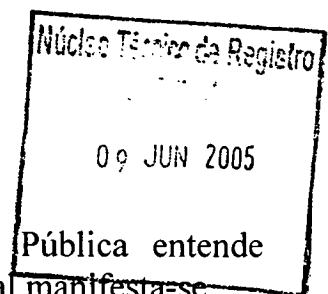
Pelo exposto, somos

PELA LEGALIDADE.

Quanto ao mérito, a Comissão de Administração Pública entende inegável o interesse público da proposta, razão pela qual manifesta-se

FAVORAVELMENTE.

Quanto aos aspectos financeiros a Comissão de Finanças e Orçamento nada tem a opor na medida em que as despesas com a execução do projeto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.





CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

FAVORÁVEL, portanto, o parecer.

Sala das Comissões Reunidas

COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA 012

Guilherme
[Signature] *[Signature]* *[Signature]*
[Signature] *[Signature]*

COMISSÃO DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA 012

[Signature] *[Signature]* *[Signature]*

COMISSÃO DE FINANÇAS E ORÇAMENTO

[Signature] *[Signature]* *[Signature]*



Câmara Municipal de São Paulo

Papel para informação, rubricado como folha nº 21 ✓

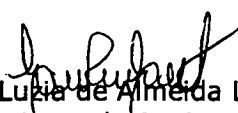
do processo n.º 01-275/05 15 / 06 / 20 05 (a) _____


Eva Podolski
Assistente Parlamentar
RF. 100453

À SGP - 23 - Sr. Supervisor,

O presente Projeto de Lei foi aprovado em 2ª discussão e votação na 12ª Sessão Extraordinária, no dia 14 de junho do corrente, estando em condições de ser encaminhado à sanção.

15/06/2005


Lúcia de Almeida Leite
Supervisora de Apoio ao Plenário
SGP 21

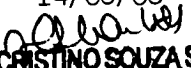
RECEBIDO EM SGP-23

EM 14 / 06 / 2005

AS 18:15 h

Sr. Zuzi,

Oficiar ao Executivo encaminhando cópia autêntica.
Preparar registro e carta de lei.

14/06/05

JOSÉ CRISTINO SOUZA SANTOS
Supervisor de Finalização do Proc. Legislativo

Sr. Supervisor,

Providenciado, conforme determinação de V.Sa..

14/06/05

ZUZU ASSATO
Agente de Apoio Legislativo

SEGUE 5 juntado 5 nesta data
documento 5 e papel de informação
rubricado 5 sob folha 5 nº 22240
Em 15/07/05


KATHYA REGINA MORAES DE SOUZA
Assistente Parlamentar



Folha nº	F. 22	do proc.
nº	01-0275	de 2005
<i>[Signature]</i>		

Câmara Municipal de São Paulo

São Paulo, 17 de junho de 2005.

23 - OF-SGP23
23- 2417/2005

Senhor Prefeito,

Encaminho a Vossa Excelência cópia autêntica da lei decretada pela Câmara em sessão de 14 de junho do corrente, relativa ao Projeto de Lei nº 275/05, de autoria do Vereador José Police Neto, que dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências.

Valho-me da oportunidade para renovar a Vossa Excelência os meus protestos de elevado apreço e distinta consideração.


ROBERTO TRIPOLI
Presidente

A Sua Excelência o Senhor
Doutor José Serra
Digníssimo Prefeito do Município de São Paulo.

[Signature]
JCSS/za



Folha nº	23	do proc.
nº	01-0275	de 2005
<i>Kly</i>		

Câmara Municipal de São Paulo

KATHYA REGINA MORAES DE SOUZA
Assistente Parlamentar

-----Cópia autêntica. LEI DECRETADA NA SESSÃO DE 14 DE JUNHO DE 2005.

Cópia extraída de fls. 01/12 do Processo. (PROJETO DE LEI Nº 275/05). (Ver. José Police Neto – PSDB). Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências. A CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO decreta: **CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR** Art. 1º Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de São Paulo. § 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; 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



Folha nº.....24.....do proc.
nº 01-0295 de 2005
Ky

KATHYA REGINA MORAES DE SOUZA
Assistente Parlamentar

Câmara Municipal de São Paulo

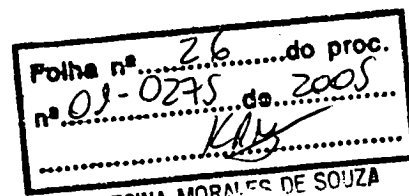
na Constituição Federal. § 2º A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente. 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; 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



Folha nº	25	do proc.
nº	01-0235	de 2005
<i>[Signature]</i>		
NABITA R. A. M. M. DE SOUZA		
Assistente Parlamentar		

Câmara Municipal de São Paulo

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 São Paulo 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, 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



KATHYA REGINA MORAES DE SOUZA
Assessora Parlamentar

Câmara Municipal de São Paulo

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 - 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



Folha nº 27 do proc.
nº 01-0225 de 2005
Kathy Regina Moraes de Souza

KATHYA REGINA MORAES DE SOUZA
Assistente Parlamentar

Câmara Municipal de São Paulo

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. 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 -

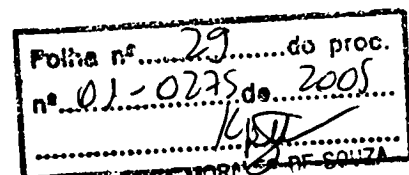


Folha nº.....28.....do proc.
nº.01-0275 de 2005
<i>[Signature]</i>

KATHYA REGINA MORAES DE SOUZA
Assistente Parlamentar

Câmara Municipal de São Paulo

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. 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,



Câmara Municipal de São Paulo

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 Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Município de São Paulo) 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. 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



Folha nº.....30.....do proc.
nº 01-07286-2005
Ky

Câmara Municipal de São Paulo

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. Eu,

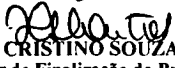

ZUZASSATO
Agente de Apoio Legislativo

, Agente de Apoio Legislativo, padrão "QPL-12" extraí a presente cópia fielmente de fls. do livro competente nº 57 e digitei. Eu,

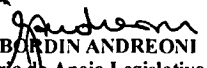

CREUSA LEONILDA ZACARIAS ALVES
Agente de Apoio Legislativo

, Agente de Apoio Legislativo, padrão "QPL-13" a conferi. São Paulo, 14 de junho de 2005. Supervisor de Finalização do Processo

Legislativo,


JOSE CRISTINO SOUZA SANTOS
Supervisor de Finalização do Proc. Legislativo

Visto,


ÂNGELA BORDIN ANDREONI
Subsecretária de Apoio Legislativo

Subsecretária de Apoio Legislativo da Câmara Municipal de São Paulo.-

aa) Roberto Tripoli; Antonio Goulart; Aurélio Miguel; Arselino Tatto; Agnaldo Timóteo; Ademir da Guia; Toninho Paiva.


JCSS/za





Folha nº 3.1 do proc.
nº 01-0275 de 2005
164
KATHYA RE... DE SOUZA
Assistente Parlamentar

Câmara Municipal de São Paulo

LEI Nº DE DE DE 2005

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências.

Faço saber que a Câmara, em sessão de 14 de junho de 2005, decretou 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 São Paulo.

§ 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

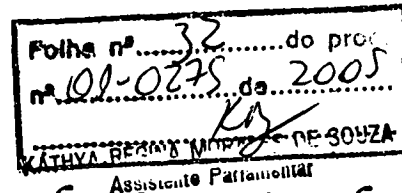
Art. 2º São direitos básicos do usuário:

- 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;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;



Câmara Municipal de São Paulo

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;

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.

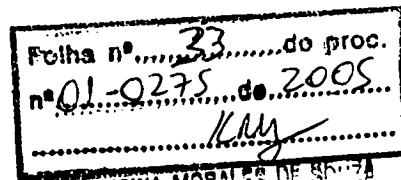
Art. 6º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

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;



Câmara Municipal de São Paulo

KATHYA REGINA MORAIS DE SOUZA
Assistente Legislativa

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 São Paulo 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



Folha nº 34	do proc.
nº 01-0275	de 2005
KATHYA REGINA MOREIRA DE SOUZA	
Assistente Social	

Câmara Municipal de São Paulo

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 - 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;



Folha nº 35	do proc.
nº 01-025	de 2005
NATHYA REGINA MOREIRA DE SOUZA	

Câmara Municipal de São Paulo

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 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

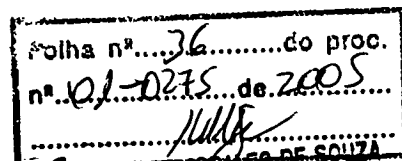
Da Instrução

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.



Câmara Municipal de São Paulo

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.

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

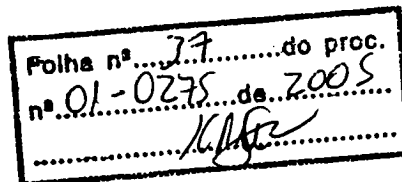
Art. 26. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos Cíveis do Município de São Paulo) e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, 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. 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;



Câmara Municipal de São Paulo

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.

Câmara Municipal de São Paulo, 14 de junho de 2005.

O Presidente,

JCSS/za



Câmara Municipal de São Paulo

Folha nº 38	do proc.
nº 01-0275	de 2005
KATHYA R. N. M. DE SOUZA	

São Paulo, 17 de junho de 2005.

Recebi ofício SGP-23 nº 2417, de 17.06.2005, encaminhando ao Executivo cópia autêntica de lei decretada pela Câmara, relativa ao Projeto de Lei nº 275/05, de autoria do Vereador José Police Neto.

RECEBIDO
SGM/ATL

22/06/05

Marlene Gimenes Ginaldes Antonelli
RF: 548.562.2.00
SGM/ATL



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Papel para informação, rubricado como folha nº

39 ✓

do processo nº

01-0275

de 2005

(a)

LEI Nº 14.029, DE 13 DE JULHO DE 2005

(Projeto de Lei nº 275/05, do Vereador José Police Neto - PSDB)

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências.

JOSÉ SERRA, Prefeito do Município de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal, em sessão de 14 de junho de 2005, decretou e eu 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 São Paulo.

§ 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;
- 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;

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 São Paulo 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, 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 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.

Publicado no DIÁRIO OFICIAL

de 14 / 07 / 2005

página 03 coluna 1 e 14

Conferido: *[Assinatura]*



CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Papel para informação, rubricado como folha n.º

407

do processo n.º

01-0275

de 20

05 15, 07, 05

(a)

KR REGINA MORALES DE SOUZA

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 - 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 adotar-se-á, 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.

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.

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 Lei nº 8.989, de 29 de outubro de 1979 (Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Município de São Paulo) 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. 27. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

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. PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO, aos 13 de julho de 2005, 452º da fundação de São Paulo.

JOSÉ SERRA, PREFEITO

Publicada na Secretaria do Governo Municipal, em 13 de julho de 2005.

ALOYSIO NUNES FERREIRA FILHO, Secretário do Governo Municipal

À

SGP-33

Senhora Supervisora

Para arquivar.

Em, 15/07/05

JOSE CRISTINO
JOSE CRISTINO SOUZA SANTOS
Supervisor de Finalização do Proc. Legislativo

SUBSECRETARIA DE DOCUMENTAÇÃO	
SUPERVISÃO DE ARQUIVO GERAL	
Proc. encerrado com	<u>40x</u> fls.
Arquivado em	<u>28-07-2005</u>
Func.º	<u> </u>

LINA ANGELICA M. GUMAUSKAS
RF 100.927
SGP-33

S E G U E juntado nesta data, documento e papel para informação, rubricado
sob folha nº

Em/...../.....

(a)