CAMARA MUNICIPAL DE SAO PAULO

ASSESSORIA TECNICA DA MESA - A.T.M.

SISTEMA DE APOIO AO PROCESSO LEGISLATIVO

PROJETO DE LEI : 01-0033/1999 DE 1999

5 - 38 140

MATERIA LEGISLATIVA: PL 01-0033/1999 DE 10/02/99

PROMOVENTE: VEREADOR ANA MARIA QUADROS (PSDB)

E M E N T A:

DISPOE SOBRE A PROTEÇAO, PARTICIPAÇAO E DEVERES DO USU ARIO DO SERVIÇO PUBLICO DO MUNICIPIO DE SAO PAULO, E DA OUTRAS PROVIDENCIAS.

O B S E R V A C O E S:

CNC Solutions
Tipo: Processo Legislativo
28/10/2010 16:25:20
00000016721-50

ARQUIVADO EM 19/01/2001

MARIA ISABEL LOPES CORRBA
Chefe da Seção Técnica - Substituta

0213

250

Folha nº 01 de proc.
nº 33 de 1999

ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

Câmara Municipal de São Paulo

PROJETO DE LEI

01 - PL
01-0033/1999

LIDO HOJE
AS COMISSÕES DE: 10 FEV 1999
Constituição e Justiça
Relações Internacionais
Administração Pública
Finanças e Orçamento
PRESIDENTE

Dispõe sobre a proteção, participação e deveres do usuário do serviço público do Município de São Paulo e dá outras providências.

A Câmara Municipal de São Paulo DECRETA:

Capítulo I

Das Disposições Gerais

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

§ 1º - As normas desta lei aplicam-se aos usuários dos serviços públicos prestados:
a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
pelos órgãos dos Poderes Legislativo, quando no desempenho de função administrativa; e
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 disser respeito ao serviço público delegado.

Art. 2º - No início de cada ano civil, o Poder Público publicará o quadro geral dos serviços públicos, indicando:
I – a entidade ou órgão executor;
II – a autoridade administrativa a que está subordinado ou vinculado a entidade ou órgão executor;
III - a avaliação, quando houver, dos serviços prestados no exercício anterior; e

IV – o prazo, a forma e o local para usuários apresentarem reclamações e sugestões referentes aos serviços.

SEÇÃO DE REVISÃO
10 FEV 1999
- DT. 10 -

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

SEGUE(M) junto(s) nesta data docu[illegible]s) rubricado(s) sob n.º 2 a 15 e folha de informação sob n.º 16/11/2/99 a (

ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

Folha nº 02 do proc.
nº 33 de 1999
ADELINA CICONE
Reg. 100 406
ATM

Capítulo II

Dos direitos e deveres dos usuários

Seção I

Dos direitos básicos

Art. 3º - São direitos básicos do usuário:
I - de petição;
II - a informação;
II - a qualidade na prestação do serviço;
III - ao controle adequado do serviço público.

Seção II

Do direito de petição

Art. 4º - O usuário tem o direito, conforme determina o inciso XXXIV do art. 5º da Constituição da República, a peticionar a qualquer repartição pública e a obter manifestação do peticionado.

§ 1º - A resposta do peticionado deverá ser dada em até 15 (quinze) dias, podendo este prazo ser menor consoante a urgência e a necessidade do usuário, a qual deverá vir consignada expressamente.

§ 2º - A ausência de manifestação no prazo determinado do peticionado é violação a direito líquido e certo do usuário.

Seção III

Do direito à informação

Art. 5º - 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;

Folha nº 03 do proc.
nº 33 de 1998
ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes;

Parágrafo único - O direito à informação deixará de ser assegurado quando se tratar de hipótese de sigilo prevista na Constituição da República Federativa do Brasil.

Art. 6º - Fica garantida, em consonância com o parágrafo único do art. 84 da Lei Orgânica do Município de São Paulo, a gratuidade:

I - do exercício do direito de petição em defesa de direitos contra ilegalidade; e

II - da obtenção de certidões junto à Administração Pública para a defesa de direitos e esclarecimentos de situações de interesse pessoal ou patrimonial.

§ 1º - A mera afirmação de o usuário, de próprio punho, estar incluso nas hipóteses do inciso segundo faz nascer para ele o referido direito.

§ 2º - Deverá ser afixado nas respectivas repartições públicas a possibilidade descrita no inciso primeiro deste Artigo.

Art. 7º - Para assegurar o direito à informação previsto no art. 5º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários o 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 - programa integral de informações, integrante da Comissão de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, a que se refere o Art. 33.

VI - minutas de contratos-padrão, quando for o caso, redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão.

VII - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros.

VIII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo em tempo hábil cobrança por

meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado; e

Folha nº 04 do proc.
nº 33 de 1999
ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

IX - banco de dados, de interesse público, contendo dados e 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 IV

Do direito à qualidade do serviço

Art. 8º - O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade, caracterizados pelos princípios da generalidade, cortesia, transparência, regularidade, continuidade, segurança, eficiência, atualidade e, quando cabível, modicidade das tarifas.

Art. 9º - 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, deficientes físicos, crianças e adolescentes;

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 em medida superior àquelas estritamente necessárias ao atendimento do interesse público.

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;

VII - planejamento e desenvolvimento gerencial e tecnológico com vistas à melhoria do serviço;

VIII - fixação e observância de horário e normas, compatíveis com o bom atendimento do usuário, objetivando a sua maior presteza;

IX - adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;

X - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

XI - instalações de prestação dos serviços limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XII - programas de capacitação gerencial, desenvolvimento de recursos humanos e aquisição

Folha nº 05 do proc.
nº 33 de 1999
ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

de equipamentos com incorporação dos avanços técnicos e científicos adequados.

XIII - observância dos Códigos de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

XIV - atendimento dentro de prazo razoável, assegurando-se aos idosos, grávidas, doentes, deficientes físicos, crianças e adolescentes lugar apropriado para o descanso, caso desrespeitado esse direito;

Seção V

Do direito ao controle adequado do serviço

Art. 10 - O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º - Para assegurar o direito a que se refere este artigo, ficam criadas, em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de São Paulo:

a) Ouvidorias;

b) Comissões de Ética.

§ 2º – Os órgãos criados no parágrafo anterior devem ser implementados até 60 (sessenta) dias após a promulgação desta lei, sendo compostos por:

a) vinte e cinco por cento de membros indicados pelo Poder Público;

b) vinte e cinco por cento de membros indicados pelas pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos;

c) cinqüenta por cento de membros indicados ou eleitos pelas entidades associativas de usuários de serviços públicos ou de consumidores, legalmente constituídas há mais de dois anos;

§ 3º - Para os fins deste artigo, serão incluídas cláusulas específicas contendo essa exigência nos atos e contratos que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos abrangidos por esta lei.

§ 4º – As mudanças nos referidos atos e contratos deve ser providenciada até um ano após a promulgação desta lei.

Art. 11 - Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, visando a:

I - melhoria dos serviços públicos;

Folha nº 06 do proc.
nº 33 de 1999
ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

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.
Parágrafo único - As ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao Prefeito do Município de São Paulo, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Art. 12 - Cabe às Comissões de Ética conhecer as consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

Seção VI

Dos deveres básicos

Art. 13 – São deveres do usuário:
I – utilizar adequadamente os serviços, procedendo com lealdade e boa-fé;
II – prestar as informações que lhe forem solicitadas e colaborar para a adequada prestação do serviço;
III – comunicar às autoridades responsáveis as irregularidades praticadas pelos prestadores de serviços;
IV – não formular reclamações, críticas ou sugestões ciente de que são destituídas de fundamento;
V – não alterar a verdade dos fatos;
VI – opor resistência injustificada para a prestação adequada dos serviços;
VII – colaborar na conservação dos bens necessários à prestação dos serviços.

Seção VII

Da participação do usuário

Art. 14 – Para a satisfatória prestação dos serviços públicos, a Administração Pública reconhece ser imprescindível a participação do

Folha nº 67 do proc.
nº 33 de 1999
ADELINA CICONE
Reg. 100.406

usuário no planejamento, execução e fiscalização dos serviços, cabendo às pessoas de direito público e as de direito privado assegurar os meios necessários ao seu exercício. ATM

Parágrafo único – São considerados meios adequados ao exercício da participação:

I – o livre acesso às informações referentes ao planejamento, avaliação, custo, segurança, duração, eficácia, normas legais, regulamentares e, quando cabíveis, contratuais que regulam a execução do serviço;

II – o acesso direto e facilitado do usuário:

a) ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço;

b) ao órgão ou entidade a que o executor do serviço estiver vinculado ou subordinado;

c) ao Serviço de Atendimento ao Usuário, à Comissão de Avaliação e à Comissão Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, nos termos desta lei;

III – o registro gratuito, desprovido de quaisquer requisitos formais, por meio de entrega de recibo de sugestões e críticas sobre o serviço prestado e a forma de sua execução.

Capítulo III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 15 - O processo administrativo para apurar a prática de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 16 - Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, devido processo legal, contraditório, ampla defesa, celeridade, economia, proporcionalidade dos meios aos fins, razoabilidade e boa fé.

Art. 17 - 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.

Art. 18 - Serão observados os seguintes prazos máximos no processo administrativo a que se refere o art. 15, quando outros não estiverem estabelecidos em lei:

Folha nº 68 do proc.
nº 33 de 1999
ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

I - dois dias, para autuação, juntada aos autos de quaisquer elementos e outros providências de simples expediente;
II - quatro dias, para efetivação de notificação ou intimação pessoal;
III - cinco dias, para elaboração de informe sem caráter técnico;
IV - quinze dias, para elaboração de pareceres, perícias e informes técnicos, prorrogáveis por mais dez dias a critério da autoridade superior, mediante pedido fundamento;
V - cinco dias, para decisões no curso do processo;
VI - quinze dias, a contar do término da instrução, para decisão final;
VII - dez dias, para manifestações em geral do usuário ou providências a seu cargo.

Seção II

Da instauração

Art. 19 - O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público.

Art. 20 - A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato administrativo devidamente fundamentado.

Art. 21 - O requerimento, que será apresentado por escrito ou reduzido a termo, será dirigido à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração e deve 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 – É facultada o sigilo do denunciante, caso sua justificativa seja aceita pela autoridade julgadora.

Art. 22 - Não poderá ser recusado, em qualquer hipótese, o protocolo de petição, reclamação ou representação formulada nos termos desta lei.

Art. 23 - Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

Folha nº 09 de proc.
nº 33 de 1999
ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

§ 1º - Da rejeição caberá recurso no prazo de 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. 24 - Durante toda a tramitação do processo, são assegurados ao interessado os direitos de:

I - fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei;

II - ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

III - ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes.

IV - formular alegações e apresentar documentos, os quais serão juntados aos autos e levados em consideração pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

Seção III

Da instrução

Art. 25 - 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. 26 - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 27 - 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. 28 - 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 três dias úteis, mencionando-se data, prazo, forma e condições de atendimento.

Parágrfo único - Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou

Folha nº 10 do proc.
nº 33 de 1999
ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não atendimento autorizará o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 29 - Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de dez dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV

Da decisão

Art. 30 - Concluída a instrução, o órgão responsável pela apuração deverá proferir a decisão que, conforme o caso, poderá ser:

I - a determinação de arquivamento dos autos;

II - o encaminhamento dos autos aos órgãos competentes para apurar os ilícitos administrativo, civil e criminal, quando cabível;

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.

Seção V

Do recurso administrativo

Art. 31 – Caberá recurso administrativo de todas as decisões proferidas pela Comissão de Ética e Ouvidorias à Comissão Municipal de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos Municipais, a que se refere o art. 33.

§ 1º – O prazo para a interposição do recurso administrativo a que se refere o *caput* deste artigo é de 7 (sete) dias.

§ 2º – Não se admite, no sistema de proteção ao usuário de serviços públicos, o recurso hierárquico impróprio.

Capítulo IV

Das sanções

Folha nº 11 do proc.
nº 33 de 1999
ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

Art. 32 - A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei 8.989/79 - Estatuto dos Trabalhadores Públicos do Município de São Paulo - e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal previstas em lei.

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 Comissão Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos

Art. 33 - Fica instituído, junto ao gabinete do Prefeito Municipal, a Comissão Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - COMUSP, que terá por objetivo criar e assegurar:

I - canal de comunicação direto entre os prestadores de serviços e os usuários, a fim de aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões;

II - programa integral de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;

III - programa de qualidade adequado, que garanta os direitos do usuário;

IV - programa de educação do usuário, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos seus direitos em relação aos prestadores de serviços público, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para apresentação de queixas e sugestões;

V - programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VI - mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

VII - programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados.

VIII - programa de treinamento e valorização dos agentes públicos.

IX - programa de avaliação dos serviços públicos prestados.

Folha n.º 12 do proc.
n.º 33 de 1999
ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

§ 1º – A COMUSP deve ser implementada até 60 (sessenta) dias após a promulgação desta lei, sendo composta por:

a) vinte e cinco por cento de membros indicados pelo Poder Público;

b) vinte e cinco por cento de membros indicados pelas pessoas jurídicas de direito privado prestadoras de serviços públicos;

c) cinqüenta por cento de membros indicados ou eleitos pelas entidades associativas de usuários de serviços públicos ou de consumidores, legalmente constituídas há mais de dois anos;

§ 2º - 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.

§ 3º – A Comissão Municipal de Defesa do Usuário do Serviço Público divulgará, anualmente, a lista de órgãos públicos que sofreram reclamações contra sua eficiência, indicando os resultados dos respectivos processos.

Art. 34 – A COMUSP terá por finalidade julgar recurso administrativos contra decisões das Ouvidorias e das Comissões de Ética e sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos, a partir das decisões e/ou trabalhos das:

I - Ouvidorias;

II - Comissões de Ética;

III- Órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

§ 1º - A COMUSP atuará de forma integrada com os órgãos estaduais e federais de defesa do consumidor e com entidades representativas da sociedade civil.

§ 2º - As sessões da COMUSP serão públicas e suas pautas deverão ser publicadas em meio oficial com antecedência mínima de cinco dias.

Capítulo VI

Das disposições finais e transitórias

Art. 35 – As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário..

Folha nº 13 de proc.
nº 33 de 1999
ADELINA PICONE
Reg. 100.406
ATM

Art. 36 - A composição das Comissões de Ética e Ouvidorias será definida em regulamento a ser baixado no prazo de 20 (vinte)dias.

Parágrafo único – É vedado a qualquer membro das Comissões de Ética, das Ouvidorias ou da COMUSP acumular cargos dentro da estrutura criada por esta Lei.

Art. 37 - A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Município de São Paulo, deverá ser feita até 90 (noventa) dias após a promulgação da lei.

Art. 38 - A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 meses, após a publicação desta lei.

Art. 39 - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições cm contrário.

Sala das Sessões, em 10 de fevereiro de 1999

ANA MARIA QUADROS
VEREADORA

Folha n o 14 de proc.
n.o 33 de 1999
ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

Justificativa para a Lei de Defesa dos Usuários de Serviços Públicos Municipais

A democratização da sociedade brasileira, ocorrida após 1985, trouxe consigo o grande desafio da reconstrução da cidadania. Nesse sentido, a legislação das três esferas de poder da federação brasileira tem seguido o espírito que nasce da Constituição de 1988, visando à garantia dos direitos básicos do homem.

Entretanto, a cidadania não se restringe a aspectos genéricos – ela desce às bases da sociedade e a influencia como um todo. Por essa razão, a sociedade deve estar engajada nesta batalha.

Uma nuance das lutas, que nos últimos anos tem acontecido, é a cobrança da sociedade civil em relação qualidade dos serviços prestados. Independentemente de serem prestados por entes particulares ou por entes públicos, a incidência do Código de Defesa do Consumidor se revelou um importante instrumento para conscientização da sociedade de seus direitos.

Especialmente nos anos 90, verifica-se uma preocupação grande com a qualidade dos serviços prestados pela Administração Pública. Aliás, a sua falta de eficiência tem justificado o programa de privatizações e concessões como há muito não se via neste país e ensejou mesmo a inserção do princípio da eficiência, dentre os da Administração, no *caput* da Constituição no seu artigo 37.

Com o intuito de conjugar estes dois aspectos, o do destinatário final e o do administrador, este anteprojeto de lei busca, através da participação da sociedade civil, estruturar, precipuamente, um sistema de defesa e proteção dos usuários de serviços públicos municipais, traçando direitos e deveres mínimos para a população e a Administração.

Dessa forma, dentre os objetivos deste anteprojeto estão:

1. regulamentar, previamente, de forma complementar as condutas e os procedimentos dos servidores e empregados públicos ~~estaduais~~ municipais, contribuindo, assim, para o decréscimo de atos de improbidade;

2. incrementar o serviço público, por meio da busca de uma prestação com o melhor qualidade, eficiência e, principalmente, voltada ao atendimento do cidadão, preocupação primeira e última do Poder Público;

3. estabelecer posturas ético-jurídicas adequadas à realidade brasileira e paulistana; e

4. aperfeiçoar as formas de controle sobre os serviços públicos à população por meio de uma rede de ouvidorias, que poderá vir a se integrar num sistema municipal.

Folha nº 15 do proc.
nº 33 de 1999
APELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

Destaque-se, finalmente, que também existem iniciativas assemelhadas nos âmbito federal e estadual que, uma vez implementadas, proporcionarão uma visão ampla dos serviços públicos pelos cidadãos, tornando mais eficazes os dispositivos que asseguram os direitos específicos dos usuários.

Portanto, a sistematização dos direitos e deveres do cidadão, juntamente com a estruturação das sua formas de participação, é parte de uma estratégia para aumentar a qualidade dos serviços públicos municipais, concedidos, autorizados ou permitidos.

Por último, cabe salientar que a criação deste sistema não colide com o Projeto de Lei que tramita nesta Casa criando a Corregedoria-Geral do Município de São Paulo, projetos que se harmonizam na medida em que têm enfoques diferentes mas complementares. Nessa direção, atuam a Corregedoria Estadual e a Rede de Ouvidorias que estão sendo no Estado de São Paulo.

Este trabalho só foi possível graças aos estudos realizados pelo advogado Rubens Naves e sua equipe de trabalho.

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Papel para informação, rubricado como folha nº .....16.....

do processo nº.....33..... de 19.....99...../.....12...../.....02...../.....99..... (a) .....Adelina.....

ADELINA CICONE
Reg. 100.406
ATM

Ao Senhor Assessor Chefe,

Sobre o assunto, nada consta:

Em 12-02-99

Noemia M.a S. Marques
Ass. Téc. Direção I

À Com. de Const. e Justiça

2 / 03 / 99

BRENO GANDELMAN
Assessor Téc. Leg. Chefe Subst.
A. T. M.

Recebido na Comissão de
Constituição e Justiça
Em 02/03/99 às 17.20 hs.

Ao Nobre Vereador TATO
para relatar
Sala da Comissão da Constituição e Justiça
em 24 de agosto de 19 99

Presidente

SEGUE ..... juntado ..... nesta data, ... documento ..... e papel para informação, rubricado .....
sob folha 1 nº 1 17/19
Em 23/06/99
(a) .....
Maria Teresinha A. Bertarelli
Subdiretor Técnico

Folha n. 1 do proc.
nº 033 de 19 99
funcionário
Maria Terezinha T. Bertorelli
Subdiretor Técnico

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

PL 33/99 19/6/99

Trata-se de projeto de lei, de autoria da Nobre Vereadora Ana Maria Quadros, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário dos serviços públicos do Município de São Paulo.

A propositura obriga o Poder Público a publicar, no início de cada ano civil, o quadro geral de serviços públicos contendo a entidade ou órgão executor, a autoridade a que está subordinado, a avaliação dos serviços prestados no ano anterior e a forma para oferecer reclamações e sugestões; regulamenta os deveres dos usuários e seus direitos básicos, quais sejam o de petição, à informação, à qualidade na prestação do serviço e ao controle adequado do serviço, bem como os deveres dos prestadores de serviços públicos, a fim de assegurar a qualidade do serviço; disciplina o direito ao controle adequado do serviço a ser assegurado mediante a criação, em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos no Município de São Paulo de Ouvidorias e Comissões de Ética; cria a Comissão Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – COMUSP, com o objetivo, dentre outros, de estabelecer um canal de comunicação direto entre prestadores de serviços e os usuários, aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões, instituindo programas para assegurar a divulgação de informações ao usuário, de racionalização e melhoria dos serviços públicos, de treinamento e valorização dos agentes públicos e de avaliação dos serviços prestados; e, por fim, dispõe a proposta que o desrespeito às suas normas sujeitará o servidor público infrator às sanções previstas na Lei n. 8.989/79, nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional e outras de natureza administrativa, civil ou penal previstas em lei.

O projeto não pode prosperar, como veremos a seguir.

De fato, ao criar e discriminar funções das Ouvidorias e Comissões de Ética dos órgãos públicos prestadores de serviços, bem como da Comissão Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, cuida o projeto de normas atinentes à organização administrativa, que segundo Odete Medauar, englobam, exemplificativamente, preceitos relativos à "divisão em órgãos, vínculo entre órgãos, distribuição de competências entre os órgãos, administração direta, administração indireta etc. " (in Direito Administrativo Moderno", Ed. RT, 2ª ed., pág. 31), assuntos que a Lei Orgânica reserva à iniciativa legislativa privativa do Sr. Prefeito, nos termos do art. 37, parágrafo 2°, inciso IV c/c art. 69, XVI.

Mfg/mpl0033-9

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Ademais, trata a proposta de matéria relativa a servidor público e seu regime jurídico, cuja iniciativa legislativa também é privativa do Prefeito (art. 37, parágrafo 2°, III, LOM).

Resulta daí violado o princípio constitucional da independência e harmonia entre os poderes.

Ressalte-se que sequer o fato de existirem no ordenamento jurídico municipal propostas cuidando de matéria similar à aqui tratada, de iniciativa desta Casa e com sanção do Prefeito, é argumento que possa levar a manifestação a conclusão diversa.

De fato, nossa análise deve cingir-se ao termos desta propositura. Ademais, é pacífico na jurisprudência, que nem mesmo a sanção tem o condão de afastar a inconstitucionalidade formal decorrente do vício de iniciativa, senão vejamos:

> "Ação Direta de Inconstitucionalidade – Lei Municipal 762/91, de Araçoiaba da Serra – Criação do Conselho Municipal de Saúde – Prerrogativa do Chefe do Executivo – Violação dos princípios da iniciativa reservada e da independência dos poderes – Inconstitucionalidade declarada – Ação procedente. Se a Câmara, desatendendo à privatividade do Executivo para esses projetos, votar e aprovar lei sobre tais matérias, caberá ao Prefeito vetá-las por insconstitucionais. Sancionadas e promulgadas que sejam, nem por isso se nos afigura que convalesçam do vício inicial, porque o Executivo não pode renunciar às prerrogativas institucionais inerentes às suas funções, como não pode delegá-las ou aquiescer em que o Legislativo as exerça".
> (Ação Direta de Insconstitucionalidade n. 13.882-0, TJESP, trecho do acórdão relatado pelo Desembargador Márcio Bonilha).

> "Processo Legislativo e Estado-membro: A atuação dos membros da Assembléia Legislativa dos Estados acha-se submetida, no processo de formação das leis, à limitação imposta pelo art. 63, I, da Constituição, que veda – ressalvadas as proposições de matéria orçamentária – oferecimento de emendas parlamentares de que resulte o aumento de despesa prevista nos projetos sujeitos ao exclusivo poder de iniciativa do Governador do Estado.
> Usurpação de Iniciativa e Sanção Executiva: A sanção a projeto de lei que veicule norma resultante de emenda parlamentar aprovada com transgressão à cláusula inscrita no art. 63, I, da Carta Federal não tem o condão de sanar o vício de inconstitucionalidade formal, eis que a só

Folha n.º 19 do proc.
N.º 033 de 1999
O funcionário
Maria Teresinha T. Bertarelli
Subdiretor Técnico

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

vontade do Chefe do Executivo – ainda que deste seja a prerrogativa institucional usurpada – revela-se juridicamente insuficiente para convalidar o defeito radical oriundo do descumprimento da Constituição da República. Precedente".
(Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 1.070, Supremo Tribunal Federal, j. 23.11.94).

Pelo exposto, somos

PELA ILEGALIDADE E INCONSTITUCIONALIDADE.

Marcella F. Giacaglia (Assessor Técnico Legislativo – Juri)

Marilena C. Andreoli (Assessor Técnico Legislativo Chefe)

Encaminhe-se, em __/__/__

De acordo para emissão de relatório em, __/__/__

Roberto Tripoli/Presidente da CCJ

Relator

Encaminhe-se, em 24/8/99

Roberto Tripoli
Presidente da CCJ

De acordo para emissão de relatório, em __/__/__

Relator

Mfg/mpl0033-9

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

S. Que [illegible] nesta data [illegible] tombado sob letra/n.º 122/91

CARMEN DE MELLO
Assistente Parlamentar

PUBLIQUE-SE EM
21/9/1999

Câmara Municipal de São Paulo

Folha n. 20 do proc.
N. 33 de 1999
O funcionário
Assistente Parlamentar

16 - PAR
fl. 16 - 1034/1999

DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO E JUSTIÇA SOBRE O PROJETO DE LEI Nº 33/99.

Trata-se de projeto de lei, de autoria da Nobre Vereadora Ana Maria Quadros, que dispõe sobre a proteção e defesa do usuário dos serviços públicos do Município de São Paulo.

A propositura obriga o Poder Público a publicar, no início de cada ano civil, o quadro geral de serviços públicos contendo a entidade ou órgão executor, a autoridade a que está subordinado, a avaliação dos serviços prestados no ano anterior e a forma para oferecer reclamações e sugestões; regulamenta os deveres dos usuários e seus direitos básicos, quais sejam o de petição, à informação, à qualidade na prestação do serviço e ao controle adequado do serviço, bem como os deveres dos prestadores de serviços públicos, a fim de assegurar a qualidade do serviço; disciplina o direito ao controle adequado do serviço a ser assegurado mediante a criação, em todos os órgãos e entidades prestadoras de serviços públicos no Município de São Paulo de Ouvidorias e Comissões de Ética; cria a Comissão Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – COMUSP, com o objetivo, dentre outros, de estabelecer um canal de comunicação direto entre prestadores de serviços e os usuários, aferir o grau de satisfação destes últimos e estimular a apresentação de sugestões, instituindo programas para assegurar a divulgação de informações ao usuário, de racionalização e melhoria dos serviços públicos, de treinamento e valorização dos agentes públicos e de avaliação dos serviços prestados; e, por fim, dispõe a proposta que o desrespeito às suas normas sujeitará o servidor público infrator às sanções previstas na Lei n. 8.989/79, nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional e outras de natureza administrativa, civil ou penal previstas em lei.

O projeto não pode prosperar, como veremos a seguir.

De fato, ao criar e discriminar funções das Ouvidorias e Comissões de Ética dos órgãos públicos prestadores de serviços, bem como da Comissão Municipal de Defesa do Usuário de Serviços Públicos, cuida o projeto de normas atinentes à organização administrativa, que segundo Odete Medauar, englobam, exemplificativamente, preceitos relativos à "divisão em órgãos, vínculo entre órgãos, distribuição de competências entre os órgãos, administração direta, administração indireta etc. " (in Direito Administrativo Moderno", Ed. RT, 2ª ed., pág. 31), assuntos que a Lei Orgânica reserva à iniciativa legislativa privativa do Sr. Prefeito, nos termos do art. 37, parágrafo 2º, inciso IV c/c art. 69, XVI.

Folha n.º 21 do proc.
Nº 33 da 19
O funcionário
Assistente Parlamentar

Ademais, trata a proposta de matéria relativa a servidor público e seu regime jurídico, cuja iniciativa legislativa também é privativa do Prefeito (art. 37, parágrafo 2º, III, LOM).

Resulta daí violado o princípio constitucional da independência e harmonia entre os poderes.

Ressalte-se que sequer o fato de existirem no ordenamento jurídico municipal propostas cuidando de matéria similar à aqui tratada, de iniciativa desta Casa e com sanção do Prefeito, é argumento que possa levar a manifestação a conclusão diversa.

De fato, nossa análise deve cingir-se ao termos desta propositura. Ademais, é pacífico na jurisprudência, que nem mesmo a sanção tem o condão de afastar a inconstitucionalidade formal decorrente do vício de iniciativa, senão vejamos:

> "Ação Direta de Inconstitucionalidade – Lei Municipal 762/91, de Araçoiaba da Serra – Criação do Conselho Municipal de Saúde – Prerrogativa do Chefe do Executivo – Violação dos princípios da iniciativa reservada e da independência dos poderes – Inconstitucionalidade declarada – Ação procedente. Se a Câmara, desatendendo à privatividade do Executivo para esses projetos, votar e aprovar lei sobre tais matérias, caberá ao Prefeito vetá-las por insconstitucionais. Sancionadas e promulgadas que sejam, nem por isso se nos afigura que convalesçam do vício inicial, porque o Executivo não pode renunciar às prerrogativas institucionais inerentes às suas funções, como não pode delegá-las ou aquiescer em que o Legislativo as exerça".
> (Ação Direta de Insconstitucionalidade n. 13.882-0, TJESP, trecho do acórdão relatado pelo Desembargador Márcio Bonilha).

> "Processo Legislativo e Estado-membro: A atuação dos membros da Assembléia Legislativa dos Estados acha-se submetida, no processo de formação das leis, à limitação imposta pelo art. 63, I, da Constituição, que veda – ressalvadas as proposições de matéria orçamentária – oferecimento de emendas parlamentares de que resulte o aumento de despesa prevista nos projetos sujeitos ao exclusivo poder de iniciativa do Governador do Estado.
> Usurpação de Iniciativa e Sanção Executiva: A sanção a projeto de lei que veicule norma resultante de emenda parlamentar aprovada com transgressão à cláusula inscrita no art. 63, I, da Carta Federal não tem o condão de sanar o vício de inconstitucionalidade formal, eis que a só vontade do Chefe do Executivo – ainda que deste seja a prerrogativa institucional usurpada – revela-se juridicamente insuficiente para

Folha n.: 22 do proc.
N.: 33 de 1999
Taquigrafia
CARMEN DE MELLO
Assistente Parlamentar

convalidar o defeito radical oriundo do descumprimento da Constituição da República. Precedente".
(Ação Direta de Inconstitucionalidade n. 1.070, Supremo Tribunal Federal, j. 23.11.94).

Pelo exposto, somos

PELA ILEGALIDADE E INCONSTITUCIONALIDADE.

Sala da Comissão de Constituição e Justiça, em 21/9/99

ecsa/pl0033-9

17 - RELCOM
17-0529/1999

Publicado no DIARIO OFICIAL
de 23 de setembro de 1999
página 30 coluna 1 e 2
conferido

CARMEN DE MELLO
Assistente Parlamentar

A A. T. Em 23/9/99

Carlos Roberto da Silva.
Secretário
11.130

CAMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
SEGUE, juntado nesta data papel p/ informação documento rubricado sob folha n.º 23/30/09/99 106 86

CREUSA LEONILDA ZACARIAS ALVES
Encarregada do Setor

3°

Folha n.° 22 do proc.
n.° PL. 33 de 1999
10.686
CREUSA LEONILDA ZACARIAS ALVES
Encarregada de Setor

Câmara Municipal de São Paulo

ASSESSORIA TÉCNICA DA MESA

São Paulo, 28 de setembro de 1999

MEMO 179 /99 - A T M

À NOBRE VEREADORA
ANA MARIA QUADROS

O PL 33/99 , de sua autoria, será tido como ***REJEITADO*** em virtude de Parecer ***PELA ILEGALIDADE E INCONSTITUCIONALIDADE*** emitido pela Comissão de Constituição e Justiça, cabendo, entretanto, ***RECURSO AO PLENÁRIO***, no prazo ***de 30 (trinta) dias***, conforme disposto no art. 79 do Regimento Interno.

Atenciosamente,

BRENO GANDELMAN
Assessor Técnico Legislativo Chefe – Subst.
A T M

RECEBIDO
Em 30/9/99

23063

CAMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
SEGUE, juntado nesta data papel p/ informação rubricado sob
fôlha nº 24/30/09/99 a 02.10.86
CREUSA LEONILDA ZACARIAS ALVES
Encarregada do Setor

Câmara Municipal de São Paulo

Folha n.º 24 do proc.
n.º PL 33 de 1999
R. 10.686
CREUSA LEONILDA ZACARIAS ALVE
Encarregada de Setor

RECURSO 11 - REC
11-0077/1999

RECORRO, na forma regimental, do Parecer de Inconstitucionalidade emitido pela Comissão de Constituição e Justiça ao PL n.º 33/99, de minha autoria.

Respeitando a esfera constitucional que lhe compete e dentro da qual seus parâmetros são fixados (arts. 29; 30,I e 34 da Constituição Federal) dispõe a LOM, em seu artigo 13, "verbis":

> *" Art. 13 – Cabe à Câmara, com a sanção do Prefeito, dispor sobre matérias de competência do Município, especialmente:*
> *I – legislar sobre assuntos de interesse social;*
> .....
> *XVI – criar, estruturar e atribuir às secretarias e aos órgãos da Administração Pública."*

Reiterando as razões apresentadas por ocasião da Justificativa anexa ao PL n.º 33/99, este visa a defesa dos usuários de serviços públicos municipais.

O fortalecimento da cidadania decorre não apenas de aspectos genéricos, mas do concreto funcionamento dos serviços públicos no que tange a comportamentos e procedimentos técnico-administrativos.

Assim, acreditamos deva o Projeto de Lei prosseguir por ser legal e constitucional.

Sala das Sessões, em de outubro de 1999

Ana Maria Quadros

ANA MARIA QUADROS
VEREADORA

CAMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO
SEGUE, juntado nesta data [illegible] rubricado sob
folha n.º 25/05/01/01 a)

Acelina Acelismar de Oliveira
Assistente Técnico de Direção III
Registro 10.863

CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO PAULO

Papel para informação, rubricado como folha nº 25

do processo nº PL. 33 de 19 99 05/01/2001 (a)

Acélma Acelismar de Oliveira
Assistente Técnico de Direção II
Registro 10.863

Ao DT.94 – Sra. Chefe:

Solicito arquivar o presente projeto, de acordo com o art. 275 do Regimento Interno.

05/01/2001

BRENO GANDELMAN
Assessor Téc. Legislativo Chefe
ATM

DEPARTAMENTO
DE DOCUMENTAÇÃO E INFORMAÇÃO
SEÇÃO TÉCNICA DE ARQUIVO

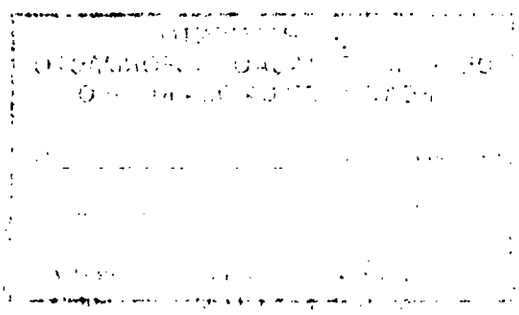
Proc. encerrado c/ 25 fls.

Arquivo em 19.01.2001

O Func.º

MARIA ISABEL LOPES CORRÊA
Chefe de Seção Técnica – Substituta

CÓD. 0233



SEGUE ..... juntado ..... nesta data, ... documento ..... e papel para informação, rubricado .....

sob folha ..... nº .....

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

(a) .....