ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Projeto de Lei nº 926/02
Assessoria de Plenários
Estado da Paraíba

PROJETO DE LEI Nº 926 /2002

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado da Paraíba e dá outras providências

Assembléia Legislativa do Estado da Paraíba decreta:

CAPITULO I
Das Disposições Gerais

Art. 1º Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado da Paraíba.

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

a) pela Administração Pública direta, indireta a fundacional;

b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;

c) 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.

Art. 2º Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado da Paraíba, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Parágrafo único. A periodicidade será, no mínimo, anual.

CAPITULO II
Dos Direitos dos Usuários
Seção I
Dos Direitos Básicos

Aprovado em UNICO Turno
Em 20/12/02
Secretário

Art. 3º São direitos básicos do usuário:

I - a informação;

II - a qualidade na prestação do serviço;

III - o controle adequado do serviço público.

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Projeto de Lei nº 926/02
Assessoria ao Plenário
Estado da Paraíba

Seção II
Do Direito à Informação

Art 4º O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;

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

IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;

V - a tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes de processo administrativo em que figure como interessado.

§ 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. 5º Para assegurar o direito à informação previsto no Artigo 4º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;

II - informação computadorizada, sempre que possível;

III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;

IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;

V - programa de informações, integrante do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP, a que se refere o artigo 29;

VI - minutas de contratos-padrão 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 o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

IX - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações 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. 6º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 7º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

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

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;

III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições 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 - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;

X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

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

Parágrafo único. O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Seção IV
Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 8º O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Estado da Paraíba.

a) Ouvidorias;

b) Comissões de Ética.

§ 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 § 1º deste artigo.

Art. 9º Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, 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.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA Projeto de Lei nº 326/02 04 Assessoria ao Plenário Estado da Paraíba

Parágrafo único. As Ouvidorias apresentarão à autoridade superior, que encaminhará ao Governador, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Art. 10. Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Projeto de Lei nº 93/02
05
Assessoria ao Plenário
Estado da Paraíba

CAPITULO III
Do Processo Administrativo
Seção I
Disposições Gerais

Art. 11. 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. 12. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo as normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 13. Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de oficio e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 14. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data a o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 15. 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. 16. O processo administrativo será instaurado de oficio ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 17. A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 18. O requerimento será dirigido à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração, devendo conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;

II - o domicilio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;

III - informações sobre o fato e sua autoria;

IV - indicação das provas de que tenha conhecimento;

V - data e assinatura do denunciante.

§ 1º O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

§ 2º Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no "caput" deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultado ao usuário a sua utilização.

Art. 19. Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 20. Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2º O recurso será dirigido à autoridade superior, por intermédio da que praticou o ato recorrido, a qual poderá reconsiderar sua decisão ou fazê-lo subir devidamente informado.

Art. 21. 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. 22. Para a instrução do processo, a Administração atuará de oficio, 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. 23. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Assessoria ao Plenário
Estado da Paraíba

Art. 24. 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 25. 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 no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 26. 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. 27. 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.

V

CAPITULO IV
Das Sanções

Art. 28. A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado da Paraíba e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

Parágrafo único. Para as entidades particulares delegatárias de serviço público, a qualquer titulo, as sanções aplicáveis são as previstas nos respectivos atos de delegação, com base na legislação vigente.

CAPÍTULO V
Do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP

Art. 29. Fica instituído o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP, que terá por objetivo criar e assegurar:

ASSEMBLÉIA L. Projet de GISLATIVA Assessoria ao Plenário Estado da Paraíba

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

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

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

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

V - programa de racionalização e melhoria dos serviços públicos;

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

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.

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

Art. 30. Integram o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP:

I - as Ouvidorias;

II - as Comissões de Ética;

III - uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado da Paraíba, com representação dos usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;

IV - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

Parágrafo único. O Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP atuará de forma integrada com entidades representativas da sociedade civil.

Art. 31. Esta lei e suas Disposições Transitórias entrarão em vigor na data de sua publicação.

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Projeto de Lei nº 936/02
Fls. 08
Assessoria ao Plenário
Estado da Paraíba

CAPITULO VI
Das Disposições Transitórias

Art. 1º As Comissões de Ética a as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Ministério Público, no prazo de 90 (noventa) dias a contar da publicação desta lei.

Art. 2º A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Estado da Paraíba deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta lei.

Art. 3º A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados da vigência desta lei.

Sala das Sessões, 25 de setembro de 2002.

VITAL FILHO
Deputado Estadual

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA
Projeto de Lei nº 926
09
Assessoria ao Plenário
Estado da Paraíba

ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
CASA DE EPITÁCIO PESSOA

ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA – Assessoria ao Plenário – Estado da Paraíba
Projeto de Lei 926/02
10

SECRETARIA LEGISLATIVA

REGISTRO DA TRAMITAÇÃO PROCESSUAL LESGISLATIVA DAS MATÉRIAS SUJEITAS A APRECIAÇÃO DA COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO, JUSTIÇA E REDAÇÃO E DEMAIS COMISSÕES PERMANENTES E/OU TEMPORÁRIAS

Registro no Livro de Plenário
Às fls. 126 sob o nº 926/02
Em 30/09/2002
Pl Magaly Maia
Diretor da Div. de Assessoria ao Plenário

Constou no Expediente da Sessão
Ordinária do dia 30/09/2002
Pl Magaly Maia
Div. de Assessoria ao Plenário
Diretor

Remetido ao Departamento de Assistência e Controle do Processo Legislativo
Em, 01/10/2002.
Dir. da Divisão de Assessoria ao Plenário

Remetido à Secretaria Legislativa
No dia 01/10/2002
Departamento de Assistência e Controle do Processo Legislativo

Publicado no Diário do Poder Legislativo
no dia ____/____/2001
Secretaria Legislativa
Secretário

À Comissão de Constituição, Justiça e Redação para indicação do Relator
Em____/____/2002
Secretaria Legislativa
Secretário

Designado como Relator o Deputado
Em 26/11/2002
Deputado
Presidente

Assessoramento Legislativo Técnico
Em____/____/2002
Secretaria Legislativa
Secretário

Apreciado pela Comissão
No dia ____/____/2002
Parecer_____
Em ____/____/
Secretaria Legislativa

No ato de sua entrada na Assessoria de Plenário a Presente Propositura
consta 08 Pagina (s).
Em 30/09/2002.
Assessor

No ato de sua entrada na Assessoria de Plenário a Presente Propositura
consta _____Documento (s) em anexo.
Em ____/____/2002.
Assessor

10

ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Comissão de Constituição, Justiça e Redação

PROJETO DE LEI N° 926/2002

Dispõe sobre proteção e defesa do usuário do serviço público do Estado da Paraíba e dá outras providências.

AUTOR: DEP. VITAL FILHO.
RELATOR: DEP. LUIZ COUTO.

P A R E C E R

I – RELATÓRIO

A Comissão de Constituição, Justiça e Redação recebe para análise e parecer o **PROJETO DE LEI Nº 926/2002**, do ilustríssimo Deputado Vital Filho, Dispõe sobre proteção e defesa do usuário de serviço público do Estado da Paraíba.

É o relatório

II – VOTO DO RELATOR

A presente proposta legislativa visa a tutela dos direitos do usuário que são informação, a qualidade na prestação do serviço e controle adequado do serviço público.

Nestas circunstancias diante do exposto voto pela constitucionalidade do Projeto de lei nº 926/2002

É o voto
Sala das Comissões, em 20 de dezembro de 2002.

DEP.LUIZ COUTO
RELATOR

III – PARECER DA COMISSÃO

A Comissão de Constituição, Justiça e Redação adota e recomenda o parecer do Senhor Relator, pela CONSTITUCIONALIDADE do projeto de lei nº 926/2002.

É o Parecer
Sala das Comissões, em 20 de dezembro de 2002.

DEP. OLENKA MARANHÃO
PRESIDENTE

DEP. ADEMIR MORAIS
MEMBRO

DEP. DJACI BRASILEIRO
MEMBRO

DEP. DJACI BRASILEIRO
MEMBRO

DEP. JOÃO FERNANDES
MEMBRO

DEP. LUIZ COUTO
RELATOR

DEP. ZENÓBIO TOSCANO
MEMBRO

DEP. VITAL FILHO
MEMBRO

ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Casa de Epitácio Pessoa

Ofício nº 252/2002

João Pessoa, 20 de dezembro de 2002.

Senhor Governador,

Participo a Vossa Excelência o autógrafo do Projeto de Lei n° 926/02 de autoria do Deputado Vital Filho que "Dispõe sobre Proteção e defesa do Usuário do serviço público do Estado da Paraíba e dá outras providências".

Atenciosamente,

GERVÁSIO MAIA
Presidente

Ao Excelentíssimo Senhor
ANTÔNIO ROBERTO DE SOUSA PAULINO
GOVERNADOR DO ESTADO
N E S T A

13

ESTADO DA PARAÍBA
ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA
Casa de Epitácio Pessoa

AUTÓGRAFO N° 214/02
PROJETO DE LEI N° 926/02

Dispõe sobre Proteção e defesa do Usuário do serviço público do Estado da Paraíba e dá outras providências.

A ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DECRETA

CAPITULO I
Das Disposições Gerais

Art. 1° Esta lei estabelece normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Estado da Paraíba.

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

a) pela Administração Pública direta, indireta a fundacional;
b) pelos órgãos do Ministério Público, quando no desempenho de função administrativa;
c) particular, mediante concessão, permissão autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

§ 2° Esta lei se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.

Art. 2° Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Estado de Paraíba, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

Parágrafo único. A periodicidade será, no mínimo, anual.

CAPITULO II
Dos Direitos dos Usuários
Seção I
Dos Direitos Básicos

Art. 3° 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 4° 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.

§ 1° O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição Federal.

§ 2° 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 respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

Art. 5° Para assegurar o direito à informação previsto no Artigo 4°, 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 - programa de informações, integrante do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP, a que se refere o artigo 29;

VI - minutas de contratos-padrão 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 o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio de documento contendo os dados necessários à exata compreensão da extensão do serviço prestado;

IX - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações 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. 6° O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 7° O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviço público:

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

II - atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;

III - igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação:

IV - racionalização na prestação de serviços;

V - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições 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 - 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 autenticidades

X - manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;

XI - observância do Código de Ética aplicáveis às várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo único. O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerencial e tecnológica, na área de recursos humanos, aliados à utilização de equipamentos modernos, são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Seção IV
Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 8° O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1° Para assegurar o direito a que se refere este artigo, serão instituídas em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Estado da Paraíba.

a) Ouvidorias,

b) Comissões de Ética.

§ 2° 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 § 1° deste artigo.

Art. 9° Compete à Ouvidoria avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive à Comissão de Ética, 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.

Parágrafo único – As ouvidorias apresentarão à autoridades encaminhará ao Governador, relatório semestral de suas atividades, acompanhado de sugestões para o aprimoramento do serviço público.

Art. 10 Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

16

CAPITULO III
Do Processo Administrativo
Seção I
Disposições Gerais

Art. 11 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. 12 O processo administrativo para apuração de ato ofensivo as normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

Art. 13 Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de oficio e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da proporcionalidade dos meios aos fins, da razoabilidade e da boa-fé.

Art. 14 Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprios, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 15 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 III
Da Instauração

Art. 16 O processo administrativo será instaurado de oficio ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 17 A instauração do processo por iniciativa da Administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.

Art. 18 O requerimento será dirigido à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração, devendo conter:

I - a identificação do denunciante ou de quem o represente;
II - o domicílio do denunciante ou local para recebimento de comunicações;
III - informações sobre o fato e sua autoria;
IV - indicação das provas de que tenha conhecimento.
V - data e assinatura do denunciante.

§ 1° O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

§ 2° Os Prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no "caput" deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultado ao usuário a sua utilização.

Art. 19 Em nenhuma hipótese será recusado o protocolo de petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Art. 20 Será rejeitada, por decisão fundamentada, a representação manifestamente improcedente.

§ 1° Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 2° 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. 21 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. 22 Para a instrução do processo, a Administração atuará de oficio, 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. 23 Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos:

Art. 24. 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 25. 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 no arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

18

Art. 26. 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. 27 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.

CAPITULO IV
Das Sanções

Art. 28 A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos Civis do Estado da Paraíba e nos regulamentos das entidades da Administração indireta e fundacional, 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.

CAPITULO V
Do Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos – SEDUSP

Art. 29 Fica instituído o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços – SEDUSP, 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, 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.

§ 1° Os dados colhidos pelos canais de comunicações serão utilizados na realimentação do programa de informações, com o objetivo de tornar os serviços mais próximos da expectativa dos usuários.

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

Art. 30 Integram o Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP:

I - as Ouvidorias,
I - as Comissões de Ética;
III - uma Comissão de Centralização das Informações dos Serviços Públicos do Estado da Paraíba, com representação dos usuários, que terá por finalidade sistematizar e controlar todas as informações relativas aos serviços especificados nesta lei, facilitando o acesso aos dados colhidos;
IV - os órgãos encarregados do desenvolvimento de programas de qualidade do serviço público.

Parágrafo único. O Sistema Estadual de Defesa do Usuário de Serviços Públicos - SEDUSP atuará de forma integrada com entidades representativas de sociedade civil.

Art. 31 Esta lei e suas Disposições Transitórias entrarão em vigor na data sua publicação,

CAPITULO VI
Das Disposições Transitórias

Art. 1° As Comissões de Ética a as Ouvidorias terão sua composição definida em atos regulamentadores a serem baixados, em suas respectivas esferas administrativas, pelos chefes do Executivo e do Ministério Público, no prazo de 90 (noventa) dias a contar da publicação desta lei.

Art. 2° A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Estado da Paraíba deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias, contados da vigência desta lei.

Art. 3° A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 6 (seis) meses, contados da vigência desta lei.

Art. 4° Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 5° Revogam-se as disposições em contrário.

Paço da Assembléia Legislativa do Estado da Paraíba, "Casa de Epitácio Pessoa", João Pessoa, 20 de dezembro de 2002.

GERVÁSIO MAIA
Presidente