



CÂMARA MUNICIPAL DE PIRASSUNUNGA

Rua Joaquim Procópio de Araújo, 1662 - Fone/Fax: (19) 3561.2811

Estado de São Paulo

E-mail: camara@lancemet.com.br

Site: www.camarapirassununga.sp.gov.br

INDICAÇÃO
Nº 71/2003

ENCAMINHE-SE AO SENHOR
PREFEITO MUNICIPAL
Paulo Roberto Ferrari 18/02/2003
PRESIDENTE

INDICO à Mesa, pelos meios regimentais, o Ante-Projeto de Lei em anexo, que visa dar proteção e garantia aos usuários de serviços públicos prestados no âmbito do Município.

Dessa forma, poderemos ser atendidos com mais dignidade e respeito pelos prestadores de serviços públicos.

Sala das Sessões, 18 de Fevereiro de 2003.

Paulo Roberto Ferrari
Paulo Roberto Ferrari
Vereador



CÂMARA MUNICIPAL DE PIRASSUNUNGA

Rua Joaquim Procópio de Araújo, 1662 - Fone/Fax: (19) 3561.2811

Estado de São Paulo

E-mail: camara@lancernet.com.br

Site: www.camarapirassununga.sp.gov.br

ANTE-PROJETO DE LEI

“Dispõe sobre a proteção e garantia do usuário de serviços públicos prestados no âmbito do Município e estabelece outras providências”.

A CÂMARA MUNICIPAL APROVA E O PREFEITO MUNICIPAL DE PIRASSUNUNGA SANCIONA E PROMULGA A SEGUINTE LEI:

Art. 1º Esta lei fixa normas básicas de proteção e garantia do usuário dos serviços públicos prestados no âmbito do Município.

Parágrafo único. As disposições desta lei destinam-se à tutela dos direitos dos usuários e aplicam-se aos serviços públicos prestados pela Prefeitura, e por particular, quando concessionário ou permissionário de qualquer tipo de serviço público, inclusive instituições financeiras instaladas no Município.

Art. 2º São direitos básicos dos usuários:

- I – a informação;
- II – a qualidade na prestação de serviço;
- III – o controle adequado do serviço público;
- IV – o acesso universal ao serviço público;
- V – a modicidade das tarifas.

Art. 3º Para garantir o direito de informação previsto no artigo 2º, inciso I, o prestador de serviço público fica obrigado a oferecer ao usuário acesso a:

- I – atendimento pessoal, devendo manter para tanto instalações compatíveis no Município e pessoal qualificado para tratar com o público;
- II – informação computadorizada, sempre que possível;
- III – minutas de contratos-padrão, redigidas em termos claros, de fácil compreensão, destacando em caracteres ostensivos os direitos dos usuários e as obrigações dos prestadores de serviços;
- IV – informações referentes à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços públicos.



CÂMARA MUNICIPAL DE PIRASSUNUNGA

Rua Joaquim Procópio de Araújo, 1662 - Fone/Fax: (19) 3561.2811

Estado de São Paulo

E-mail: camara@lancernet.com.br

Site: www.camarapirassununga.sp.gov.br

Art. 4º Para garantir a qualidade prevista no artigo 2º, inciso II, o prestador de serviço público deve:

- I – urbanidade e respeito no atendimento ao usuário;
- II – atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e portadores de deficiência;
- III – igualdade de tratamento, vedada qualquer discriminação;
- IV – manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.

Art. 5º Para garantir o controle previsto no artigo 2º, inciso III, o Poder Público reconhecerá ou fará instituir:

- I – Comissões de serviços públicos de usuários;
- II – Órgão municipal regulador, com funções de ouvidoria e controle, observados os limites de competência de congêneres estaduais.

Art. 6º O não atendimento ao disposto nesta lei, facultará ao Poder Público a aplicação de multa de 100 UFM (Unidade Fiscal do Município), e na reincidência o décuplo do valor, independente de notificações aos órgãos competentes para providências cabíveis.

Art. 7º Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Pirassununga, 18 de Fevereiro de 2003.

Paulo Roberto Ferrari
Vereador



CÂMARA MUNICIPAL DE PIRASSUNUNGA

Rua Joaquim Procópio de Araújo, 1662 - Fone/Fax: (19) 3561.2811

Estado de São Paulo

E-mail: camara@lancernet.com.br

Site: www.camarapirassununga.sp.gov.br

JUSTIFICATIVA

Os processos de privatização em curso no Brasil, diferentemente do que ocorreu em outros países, não foram antecipados pela constituição de fortes organismos de regulamentação, nem tampouco pela definição prévia de normas capazes de assegurar os direitos dos usuários e as obrigações dos prestadores de serviços.

A pressa como se processam as transferências de controle de empresas estatais para o setor privado, bem como a oferta de recursos públicos para favorecer grupos de interesse conluiados com governos de plantão estão na base dos escândalos que se renovam no noticiário. O resultado disso é que vem crescendo na população os reclamos contra este estado de coisas e também a consciência sobre os direitos dos usuários a serviços públicos de qualidade, mesmo que estes sejam prestados por empresas de controle privado.

Assim é que, mesmo a posteriori, multiplicam-se organismos e normas voltados à proteção e defesa dos usuários, como são, entre outros, as agências reguladoras; a Portaria nº 466 do Departamento Nacional de Águas e Energia Elétrica; os institutos de defesa do consumidor; sindicatos e organizações não governamentais; Comissões de Serviços Públicos de âmbito estadual e municipal; a recente Lei Estadual nº 10.294, de 20 de abril de 1999; e mesmo cláusulas dos contratos de concessão, pouco conhecidos pelos usuários e, igualmente, nem sempre levadas em conta por novos concessionários de serviços públicos.

Coerente com as aspirações da população de ver seus direitos protegidos e respeitados é que se propõe o presente projeto de lei.

Pirassununga, 18 de Fevereiro de 2003.

Paulo Roberto Ferrari

Vereador