



Câmara Municipal de Curitiba

Publicado automaticamente no Diário

de ____/____/____
Horário: _____

Divisão de Protocolo Legislativo

Dê-se encaminhamento regimental.

Sala das Sessões, ____/____/____

Presidente

PROPOSIÇÃO Nº 031.00077.2023

Proposição alvo: 005.00060.2023

Os Vereadores **Amália Tortato e Indiara Barbosa**, no uso de suas atribuições legais, submetem à apreciação da Câmara Municipal de Curitiba a seguinte proposição:

Substitutivo Geral

EMENTA

Substitutivo Geral ao Projeto de Lei Ordinária, proposição n. 005.00060.2023, que "Institui o Estatuto das Garantias dos Cidadãos, como consolidação de normas que regulamentam a relação do poder público com o cidadão curitibano, e dá outras providências".

Substitua-se o Projeto de Lei Ordinária, proposição n. 005.00060.2023, que "Institui o Estatuto das Garantias dos Cidadãos, como consolidação de normas que regulamentam a relação do poder público com o cidadão curitibano, e dá outras providências", pelo seguinte:

EMENTA:

"Institui o Estatuto das Garantias dos Cidadãos, como consolidação de normas que regulamentam a relação do poder público com o cidadão curitibano."

TEXTO:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E PRELIMINARES

Art. 1º O presente Estatuto consolida as normas básicas de garantia, participação, proteção e defesa dos direitos dos cidadãos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública de Curitiba, nos termos do § 3º do art. 37 da Constituição Federal.

Art. 2º Para os fins desta Lei, consideram-se:

I - cidadãos - pessoas físicas que se beneficiam ou utilizam, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público - atos e procedimentos administrativos do poder público municipal de Curitiba e a prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública municipal;

III - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública municipal, direta e indireta;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V - serviços digitais: serviços cuja interação com o cidadão ocorra exclusivamente em plataformas digitais acessíveis pela internet e que permitem a solicitação do serviço, o envio e a obtenção de informações e documentos, além de acompanhamento da execução em ambiente seguro e monitorado;

VI - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual o órgão da administração pública se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade;

VII - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

VIII - canais de atendimento: praças e canais presenciais de atendimento, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, redes sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita aos cidadãos fazerem solicitações e obter informações e acompanhamento de sua resolução pelos cidadãos dos serviços públicos.

§ 1º O acesso dos cidadãos a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto Municipal nº 1.135, de 30 de julho de 2012, ou outro que o substitua.

§ 2º Para todos os efeitos desta lei, as pessoas jurídicas usuárias de serviço público se equiparam ao conceito de cidadãos previsto no inciso I deste artigo.

Art. 3º Com periodicidade mínima semestral, os órgãos publicarão quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento dos cidadãos serão realizados de forma adequada, observados os princípios da impessoalidade, cordialidade, tempestividade, regularidade, continuidade, efetividade, atualidade, generalidade, transparência, eficiência e cortesia.

CAPÍTULO II

DA POLÍTICA MUNICIPAL DAS GARANTIAS AOS CIDADÃOS

Art. 5º A política municipal das garantias aos cidadãos tem por objetivo o atendimento das necessidades dos cidadãos, o respeito à sua dignidade, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia dos cidadãos e agentes públicos, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade dos cidadãos perante a administração pública;

II - ação governamental no sentido de garantir efetivamente aos direitos do cidadão:

a) por iniciativa direta;

b) por incentivos à criação e desenvolvimento de associações representativas;

c) pela garantia de serviços públicos com padrões adequados de impessoalidade, cordialidade, tempestividade, isonomia e eficiência.

III - harmonização dos interesses dos cidadãos e agentes públicos e da compatibilização das garantias dos cidadãos usuários de serviços públicos com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica constitucional, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre cidadãos e agentes públicos;

IV - educação e informação de agentes públicos e cidadãos, quanto aos seus direitos, diretrizes e deveres, com vistas à melhoria do serviço público;

V - incentivo à criação pelos agentes públicos de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos relacionados aos serviços públicos;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados pela administração pública que possam causar prejuízos aos cidadãos;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações dos serviços públicos.

CAPÍTULO III

DAS GARANTIAS, DIREITOS E DEVERES DOS CIDADÃOS

Art. 6º Os cidadãos têm o direito à adequada prestação dos serviços públicos, devendo a administração pública, na forma de cada agente público, órgão e prestador de serviços públicos, observar as seguintes garantias:

I - A garantia de que os cidadãos terão a sua vulnerabilidade reconhecida, devendo a administração pública observar as seguintes diretrizes:

a) presumir a boa-fé dos cidadãos;

b) utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos que prejudiquem o atendimento do cidadão;

c) vedar a exigência de prova relativa a fato que já houver sido comprovado pela apresentação de outro documento válido;

d) possibilitar que os fatos exigidos pela Administração sejam comprovados mediante declaração escrita e assinada pelos cidadãos, sempre que, por motivo não imputável ao solicitante, não for possível obter diretamente do órgão ou entidade responsável documento exigido pela administração pública;

e) ofertar outros canais de atendimento, quando os meios convencionais não se mostrarem eficientes ou adequados para a solução da demanda do cidadão;

f) adotar medidas visando a proteção à saúde, qualidade de vida e a segurança dos cidadãos, inclusive ao manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público e aos atendimentos;

g) facilitar a defesa dos cidadãos de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova a seu favor, no processo administrativo municipal, quando, a critério do Agente Público, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

h) prevenir e auxiliar na reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos decorrentes de atos da administração pública ou de desrespeito às normas previstas neste Estatuto pela administração pública municipal.

II - A garantia da transparência e da ética nos serviços públicos, devendo a administração pública observar as seguintes diretrizes:

a) divulgar e cumprir prazos e normas procedimentais definidos pelas esferas municipais, estaduais e federais;

b) definir, divulgar e observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

c) observar códigos de ética ou de condutas aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

d) informar, ao longo da prestação do serviço público, quais foram os agentes públicos que

realizaram o atendimento dos cidadãos, bem como qual foi a participação de cada um deles na decisão administrativa final;

e) possibilitar o acompanhamento dos cidadãos no andamento da prestação dos serviços públicos, bem como a sua avaliação do serviço prestado após a decisão administrativa final;

f) permitir o acesso e obtenção de informações relativas aos próprios cidadãos, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal de 1988, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 1.135, de 30 de julho de 2012 ou outro que vier a substituir;

g) comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

III - A garantia do serviço público simples, eficiente e inteligente, devendo a administração pública observar as seguintes diretrizes:

a) prover meios e fins adequados entre si, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

b) eliminar formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido no serviço público prestado;

c) disponibilizar a autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo cidadão, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

d) permitir a substituição de certidão de nascimento por cédula de identidade, título de eleitor, identidade expedida por conselho regional de fiscalização profissional, carteira de trabalho, certificado de prestação ou de isenção do serviço militar, passaporte ou identidade funcional expedida por órgão público;

e) aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

f) inibir a exigência de apresentação de certidão ou de documento dos cidadãos expedido por outro órgão ou entidade do mesmo Poder pelos órgãos e entidades integrantes da administração pública direta e indireta, ressalvadas as hipóteses expressamente previstas em Lei;

g) oferecer prestação do serviço público pelo mesmo agente público do início ao fim dos atendimentos, exigindo-se motivação escrita da reapreciação dos mesmos fatos por outros agentes públicos de solicitações idênticas ou semelhantes de um mesmo cidadão;

h) reaproveitar laudos, pareceres e outros documentos favoráveis aos cidadãos quando estes fizerem novas solicitações sobre o mesmo objeto de solicitações não atendidas anteriormente, salvo se houver prejuízo ao interesse público;

i) prestar atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

IV - A garantia de igualdade, da previsibilidade e da não-discriminação dos cidadãos, devendo a administração pública observar as seguintes diretrizes:

a) tratar a todos os cidadãos com urbanidade, isonomia, acessibilidade e cortesia;

b) realizar os atendimentos por ordem de chegada e/ou de solicitação nos casos de serviços digitais, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

c) oferecer informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação de serviço a todos os cidadãos, disponibilizando-as também na internet, especialmente sobre:

1. horário de funcionamento das unidades administrativas;

2. serviços prestados pelos órgãos, sua localização exata e a indicação do setor responsável

pelo atendimento ao público;

3. acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
4. situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
5. valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado;
6. prazo para resposta a requerimentos, análise de pedidos de alvarás e licenças;
7. atos normativos que regulam a prestação de serviços.

d) repudiar e prevenir qualquer tipo de discriminação com base em origem, raça, sexo, cor, idade, classe ou profissão;

e) incentivar a liberdade de escolha entre os meios oferecidos para obtenção e utilização dos serviços públicos.

V - A garantia de devido processo legal nos procedimentos administrativos, devendo a administração pública observar as seguintes diretrizes:

a) proceder à lavratura de autos de infração ou aplicar sanções somente quando estes forem propriamente regulamentados por meio de critérios claros, objetivos e previsíveis;

b) observar o critério de dupla visita para lavratura de autos de infração decorrentes do exercício de atividade considerada de baixo ou médio risco;

c) editar atos normativos para definir a aplicação e a incidência de conceitos subjetivos ou abstratos por meio de critérios claros, objetivos e previsíveis, observado que:

1. Nos casos de imprescindibilidade de juízo subjetivo para a aplicação da sanção, o ato normativo determinará o procedimento para sua aferição, de forma a garantir a maior previsibilidade e impessoalidade possível;

2. A competência da edição dos atos normativos infralegais equivalentes a que se refere este parágrafo poderá ser delegada pelo Poder competente conforme sua autonomia, bem como pelo órgão ou pela entidade responsável pela lavratura do auto de infração.

Parágrafo único. O disposto na alínea a, do inciso V do caput deste artigo, aplica-se exclusivamente ao ato de lavratura decorrente de infrações referentes a matérias nas quais a atividade foi considerada de baixo ou médio risco, não se aplicando a órgãos e a entidades da administração pública que não a tenham assim classificado, de forma direta ou indireta, de acordo com os seguintes critérios:

I - direta, quando realizada pelo próprio órgão ou entidade da administração pública que procede à lavratura; e

II - indireta, quando o nível de risco aplicável decorre de norma hierarquicamente superior ou subsidiária, por força de lei, desde que a classificação se refira explicitamente à matéria sobre a qual se procederá a lavratura.

Art. 7º Caberá à administração pública de Curitiba divulgar a Carta de Serviços ao Cidadão.

§ 1º A Carta de Serviços aos Cidadãos tem por objetivo informar aos cidadãos sobre os serviços prestados pelos órgãos da Administração Direta e Indireta do Município, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços aos Cidadãos apresentará as seguintes informações:

I - relação dos serviços prestados;

II - órgão responsável pela prestação do serviço;

III - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

IV - principais etapas para prestação do serviço;

V - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

VI - forma de prestação do serviço;

VII - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

VIII - mecanismos de comunicação com os cidadãos;

IX - procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;

X - mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 3º A Carta de Serviços aos Cidadãos será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico dos órgãos da administração pública Municipal.

Art. 8º São deveres do cidadão:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar tempestivamente as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços públicos.

Art. 9º Os canais digitais de atendimento da administração pública municipal devem garantir o acesso fácil, bem visível e permanente a este Estatuto das Garantias dos Cidadãos.

Art. 10. As garantias e os direitos previstos neste Estatuto não excluem outros decorrentes da legislação federal ou estadual ordinária, de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 11. Para garantir os seus direitos e ver implementadas as suas garantias, os cidadãos poderão apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 12. A manifestação será dirigida à Ouvidoria do Município e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 3º, deste artigo, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º Os órgãos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, deste artigo, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 1.135, de 30 de julho de 2012.

Art. 13. Para fins de acesso a informações e serviços, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF será suficiente para a identificação do usuário, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

§ 1º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF, de preenchimento obrigatório para cidadãos brasileiros e estrangeiros residentes no Brasil, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim.

§ 2º O número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas - CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da Lei.

Art. 14. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta lei sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 15. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Art. 16. Esta Lei entra em vigor 90 (noventa) dias após a data de sua publicação.

Palácio Rio Branco, 13 de novembro de 2023

Ver^a.Amália Tortato

Ver^a.Indiara Barbosa

Justificativa

Trata-se de Substitutivo Geral apresentado para atender às solicitações da Comissão de Constituição e Justiça que requer a adequação do Projeto de Lei às regras que ditam a admissibilidade das proposições nesta Câmara Municipal, especialmente no tocante à técnica legislativa.