

LEI COMPLEMENTAR N° 361, DE 29 DE JUNHO DE 2009.

Autor: Deputado Alexandre Cesar

Disciplina as reclamações relativas à prestação de serviços públicos.

A ASSEMBLEIA LEGISLATIVA DO ESTADO DE MATO GROSSO, tendo em vista o que dispõe o Art. 45 da Constituição Estadual, aprova e o Governador do Estado sanciona a seguinte lei complementar:

CAPITULO I Das Disposições Gerais

Art. 1º Esta lei complementar disciplina as reclamações relativas à prestação de serviços públicos nos termos que dispõe o § 4º do Art. 129 da Constituição do Estado de Mato Grosso.

Parágrafo único. As normas desta lei complementar visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- a) pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
- b) por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

Art. 2º As reclamações relativas à prestação dos serviços, prevista no § 4º do Art. 129 da Constituição do Estado de Mato Grosso, poderão ser formuladas por qualquer usuário, efetivo ou potencial, ante a ocorrência ou a iminência de descumprimento de lei ou contrato, ou de lesão a direito próprio ou de terceiros.

§ 1º A reclamação será dirigida à autoridade ou ao órgão público responsável pela prestação do serviço.

§ 2º Em caso de serviço prestado por terceiros, a reclamação poderá ser dirigida, alternativa ou concomitantemente, ao prestador direto e ao Poder Público.

§ 3º Quando a reclamação for apresentada verbalmente, deverá, de imediato, ser reduzida a termo.

Art. 3º É direito do usuário do serviço público estadual exigir que a autoridade a quem for dirigida a reclamação:

- I - imediatamente, averigüe a procedência da reclamação;
- II - no prazo de 15 (quinze) dias, informe ao reclamante o resultado das averiguações e as providências tomadas;
- III - em caso da procedência da reclamação, fixe prazo razoável, ante as exigências da segurança e do interesse públicos, para a correção da irregularidade;
- IV - publique relatório anual contendo o objeto e as conclusões de todas as reclamações recebidas durante o ano;
- V - envie o relatório anual à Ouvidoria Geral do Estado.

§ 1º Se a correção da irregularidade for prevista para período superior a 15 (quinze) dias, o reclamante será informado, também:

- I - do tempo estimado para sua efetivação, no mesmo prazo do inciso II do *caput*;
- II - da efetiva correção da irregularidade, quando ocorrer.

§ 2º Quando a reclamação for dirigida ao terceiro, prestador direto do serviço, este deverá:

- I - imediatamente após receber a reclamação, remeter cópia à autoridade ou ao órgão público que o fiscalize;
- II - nos mesmos prazos, cumprir as mesmas obrigações atribuídas neste artigo ao Poder Público.

Art. 4º Serão responsabilizados a autoridade, o servidor e o terceiro prestador direto do serviço que:

- I - não acolherem ou não derem tramitação à reclamação;
- II - não fizerem as comunicações ou não cumprirem os prazos estipulados no artigo anterior;
- III - de qualquer forma, não tomarem as providências que lhes estejam afetas.

CAPITULO II

Dos Objetos das Reclamações

Seção I

Da classificação dos Objetos das Reclamações

Art. 5º São possíveis objetos das reclamações dos usuários dos serviços públicos do Estado de Mato Grosso:

- I - a falta de informação;
- II - a falta de qualidade na prestação do serviço;

III - a falta de atendimento do serviço público em tempo razoável.

Seção II Do Direito à Informação

Art. 6º 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 - os andamentos dos processos administrativos em que figure como interessado;
- VI - as decisões proferidas e respectiva motivação, constantes do 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 não resposta em 15 (quinze) dias do requerimento de informações importará em negação tácita.

§ 3º A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente, sob pena de restituição do prazo para manifestação.

Art. 7º Para assegurar o direito à informação previsto no Art. 6º, o prestador de serviço público deve oferecer aos usuários acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou outra via eletrônica;
- II - informação computadorizada, sempre que possível;
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, de fácil compreensão;
- VI - sistemas de comunicação visual adequados, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos, crachás, além de outros;
- VII - informações relativas à composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação de serviços públicos, recebendo o usuário, em tempo hábil, cobrança por meio

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

VIII - banco de dados, de interesse público, contendo informações quanto a gastos, licitações e contratações, de modo a permitir acompanhamento e maior controle da utilização dos recursos públicos por parte do contribuinte.

IX - cópias dos documentos solicitados, e não declarados como sigilosos.

Seção III **Do Direito à Qualidade do Serviço**

Art. 8º A qualidade do serviço público é pautada pelos princípios da efetividade da gestão pública, eficiência administrativa e eficácia dos gastos públicos.

Parágrafo único. Fica determinado que os princípios descritos no *caput* são conceituados da seguinte forma:

I - efetividade da gestão pública: capacidade de atendimento das reais prioridades sociais;

II - eficiência administrativa: capacidade de promover os resultados pretendidos com o dispêndio mínimo de recursos

III - eficácia dos gastos públicos: capacidade de promover os resultados pretendidos com o alcance máximo da meta traçada;

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 e pessoas acompanhadas de menores de idade;

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 suscitação justificada 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.

Seção IV

Do Direito ao atendimento do serviço público em tempo razoável

Art. 10 É direito do usuário do serviço público ser atendido em tempo razoável.

Art. 11 No protocolo de requerimento realizado pelo usuário será informado por escrito o prazo razoável para o respectivo atendimento.

Art. 12 Nos atendimentos que necessitem de fila o usuário ficará no prazo máximo de 15 (quinze) minutos, contados a partir do momento em que ele tenha entrado na fila de atendimento.

Art. 13 O não cumprimento dos prazos estipulados no artigos anteriores ensejará a possibilidade de Reclamação, com a subsequente responsabilização do servidor público.

CAPITULO III Das Disposições Finais

Art. 14 Os direitos previstos no Art. 3º serão exigíveis a partir de 01 (um) ano completo da promulgação da presente lei complementar.

Art. 15 Os demais dispositivos entrarão em vigor na data da publicação desta lei complementar.

Palácio Paiaguás, em Cuiabá, 29 de junho de 2009, 188º da Independência e 121º da República.



BLAIRO BORGES MAGGI
DIÓGENES GOMES CURADO FILHO
EUMAR ROBERTO NOVACKI
ALEXANDER TORRES MAIA
YÉNES JESUS DE MAGALHÃES
EDER DE MORAES DIAS
JOSÉ GONÇALVES BOTELHO DO PRADO
NELDO EGON WEIRICH
PEDRO JAMIL NADAF
TEREZINHA DE SOUZA MAGGI
YURI ALEXEY VIEIRA JORGE
VILCEU FRANCISCO MARCHETTI
SÁGUAS MORAES SOUZA
GERALDO APARECIDO DE VITTO JÚNIOR
AUGUSTINHO MORO
DORIVAL VERAS DE CARVALHO
LUIS HENRIQUE CHAVES DALDEGAN
JOSÉ JOAQUIM DE SOUZA FILHO
PAULO PITALUGA COSTA E SILVA
FRANCISCO TARQUINIO DALTRO
JOSÉ APARECIDO DOS SANTOS
FLÁVIA MARIA BARROS NOGUEIRA
ADILTON DOMINGOS SACHETTI