



1

ESTADO DO PIAUÍ
ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

INDICATIVO Nº 65 DE DE DE 2011

Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos no âmbito do Estado do Piauí.

O GOVERNADOR DO ESTADO DO PIAUÍ Faço saber que o Poder Legislativo decreta e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º A proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos no âmbito do Estado do Piauí será regulada nos termos desta Lei.

Art. 2º As normas desta Lei visam à tutela dos direitos dos usuários e aplicam-se aos serviços públicos prestados:

- I - pela Administração Pública direta e indireta;
- II - por pessoa física ou jurídica, quando prestadora do serviço público por delegação, em todas as suas modalidades.

Art. 3º São direitos dos usuários dos serviços públicos:

- I - a prestação de informação;
- II - a qualidade na prestação do serviço;
- III - a fiscalização do serviço.

§ 1º O direito previsto no inciso I do **caput** deste artigo, consiste na obtenção precisa de informações sobre:

- I - o horário de funcionamento dos órgãos e das entidades da Administração Pública;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço público;
- IV - a autoridade ou o órgão responsável pelo recebimento de reclamações e sugestões;
- V - a tramitação do processo administrativo em que o usuário figure como interessado;
- VI - a decisão proferida e sua motivação, inclusive opiniões divergentes, constantes em processo administrativo em que o usuário figure como interessado, sendo-lhe assegurado o direito à obtenção de cópia do inteiro teor do respectivo processo;
- VII - a composição das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos 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 - os gastos, as licitações e as contratações realizadas pela Administração Pública, de modo a permitir maior acompanhamento e controle, pelo contribuinte, sobre a utilização dos recursos públicos;



ESTADO DO PIAUÍ

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

2

IX - os dados referentes ao usuário, que constem em registros e arquivos dos órgãos públicos, com o fornecimento da respectiva certidão, quando solicitada.

§ 2º O direito à informação será sempre assegurado, salvo nas hipóteses de sigilo previstas na Constituição da República ou em lei específica.

§ 3º O usuário de serviço público que encontrar em cadastros, fichas e registros inexatidão a que não tiver dado causa poderá requerer a sua correção, sem ônus, a qual será feita em prazo hábil, previamente comunicado ao interessado.

Art. 4º Para assegurar o direito à informação, o prestador de serviço público deve oferecer ao usuário acesso a:

- I - atendimento pessoal, por telefone ou meio eletrônico;
- II - banco de dados referente à estrutura dos prestadores de serviço público;
- III - sistema de comunicação visual adequado, com a utilização de cartazes, indicativos, roteiros, folhetos explicativos e crachás;
- IV - minutas de contratos-padrões, redigidas em termos claros, com caracteres legíveis e de fácil compreensão;
- V - disponibilização de informações referentes à prestação do serviço público nos sítios eletrônicos dos órgãos públicos.

Art. 5º Para garantia da qualidade do serviço, os agentes e prestadores de serviço público deverão:

- I - atender com urbanidade e respeito aos usuários do serviço;
- II - prestar atendimento por ordem de chegada, assegurada a preferência de atendimento às pessoas com idade acima de 60 anos, gestantes, e pessoas com deficiência;
- III - proceder com igualdade de tratamento, vedada a discriminação não prevista em lei;
- IV - agir com coerência em relação aos meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
- V - dar cumprimento aos prazos e procedimentos legais;
- VI - observar os horários destinados ao atendimento ao público;
- VII - adotar medidas de proteção à saúde e à segurança dos usuários;
- VIII - reconhecer a autenticidade de documento recebido de usuário em processos administrativos, à vista do original;
- IX - manter as instalações limpas, sinalizadas e acessíveis às pessoas com deficiência, e adequadas ao serviço prestado;
- X - apresentar identificação funcional do servidor dentro das repartições públicas ou fora destas, quando em serviço.

Parágrafo único. O agente público poderá dispensar a exigência de reconhecimento de firma mediante a apresentação de documento de identidade oficial em que conste assinatura, quando não houver dúvida de sua veracidade e não houver norma legal que o exija.

Art. 6º No exercício da sua competência, os órgãos e entidades do Estado buscarão atender aos seguintes objetivos:

- I - melhoria da qualidade dos serviços públicos;
- II - correção de erro, omissão, desvio ou abuso na prestação dos serviços públicos;
- III - apuração de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V - proteção dos direitos dos usuários.



ESTADO DO PIAUÍ

ASSEMBLEIA LEGISLATIVA

3

Art. 7º O processo administrativo será instaurado pela autoridade competente, de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público ou de órgão ou entidade de defesa do consumidor.

§ 1º Para os fins do disposto no **caput** deste artigo, o requerimento verbal de usuário de serviço público será reduzido a termo.

§ 2º Os prestadores de serviço público colocarão à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput** deste artigo, contendo espaços próprios destinados a reclamações e sugestões, sendo facultada ao usuário a sua utilização.

Art. 8º A representação manifestamente improcedente será rejeitada, por decisão fundamentada da autoridade competente.

Art. 9º Os contratos de concessão e permissão de serviços públicos celebrados pelo Estado com particulares deverão conter cláusula que obrigue o concessionário ou permissionário a manter serviço de ouvidoria para recebimento e processamento de reclamações e denúncias.

Art. 10. A inobservância do disposto nesta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei Complementar nº 13, de 3 de janeiro de 1994, que dispõe sobre o estatuto dos servidores públicos civis do Estado do Piauí, das autarquias e das fundações públicas estaduais e nos regulamentos das entidades autárquicas e fundacionais do Estado, sem prejuízo da aplicação das demais sanções administrativas, civis e penais cabíveis.

Parágrafo único. Às entidades particulares, delegatárias ou concessionárias de serviço público, aplicam-se as sanções previstas nos respectivos atos ou contratos de delegação ou concessão.

Art. 11. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PALÁCIO PETRÔNIO PORTELA, em Teresina (PI), 30 de novembro de 2011.

Dep. **THEMÍSTOCLES FILHO**

Presidente

Dep. **FÁBIO NOVO**

1º Secretário ALEPI

Dep.ª **LIZIÊ COELHO**

2º Secretário



ESTADO DO PIAUÍ
Assembleia Legislativa

www.protocolo.pi.gov.br
AP.010.1.007565/11
Senha: 4D1AD37

AL-P-(SGM) Nº 375

Teresina(PI), 12 de dezembro de 2011.

Senhor Governador,

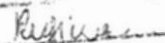
Tenho a satisfação de dirigir-me a Vossa Excelência para encaminhar-lhe, devidamente aprovado pelo Poder Legislativo, o anexo **Indicativo de Projeto de Lei** de autoria do **Dep. Fábio Novo** que:

“Dispõe sobre a proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos no âmbito do Estado do Piauí.”

Aproveito o ensejo para reiterar a Vossa Excelência protestos de especial consideração e elevado apreço.


Dep. **THEMÍSTOCLES FILHO**
Presidente

Excelentíssimo Senhor
WILSON NUNES MARTINS
Digníssimo Governador do Estado do Piauí
Palácio de Karnak
NESTA CAPITAL

APOIO DO CAB DO GOVERNADOR
RECEB. 13 12 11

Responsável