



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO

PODER LEGISLATIVO

DIRETORIA LEGISLATIVA

Rua Belém, nº. 139, Embratel - Cep: 76820-734 - Fone: 3217-8029

LEI Nº. 2.137/2014 DE 26 DE MARÇO DE 2014.

**“Di
spõe sobre proteção e defesa do usuário do
serviço público do Município de Porto Velho
e dá outras providências”.**

**O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE
PORTO VELHO, Vereador ALAN KUELSON QUEIROZ FEDER, no uso das
atribuições que lhe confere os §§ 4º e 6º, do artigo 72 da Lei Orgânica do Município,
combinado com os §§ 4º e 6º, do art. 165 da Resolução nº. 254/CMPV-91 -
REGIMENTO INTERNO, PROMULGA a seguinte**

LEI:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

Art. 1º - Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Porto Velho.

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

- a) pela Administração Pública direta e indireta;
- b) 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.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS SEÇÃO I Dos Direitos Básicos

Art. 2º - São direitos básicos do usuário:

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



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO

PODER LEGISLATIVO

DIRETORIA LEGISLATIVA

Rua Belém, nº. 139, Embratel - Cep: 76820-734 - Fone: 3217-8029

III- o controle adequado do serviço público.

SEÇÃO II

Do Direito à Informação

Art. 3º - O usuário tem do 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. 4º - Para assegurar o direito à informação previsto no art. 3º, 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;



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO

PODER LEGISLATIVO

DIRETORIA LEGISLATIVA

Rua Belém, nº. 139, Embratel - Cep: 76820-734 - Fone: 3217-8029

- 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.

SEÇÃO III

Do Direito à Qualidade do Serviço

Art. 5º- O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.

Art. 6º- 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 portadores de deficiência;
- 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- manutenção de instalações limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento.

Parágrafo único. A autenticação dos documentos necessários à prestação do serviço será feita pelo próprio agente público, à vista dos originais



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO

PODER LEGISLATIVO

DIRETORIA LEGISLATIVA

Rua Belém, nº. 139, Embratel - Cep: 76820-734 - Fone: 3217-8029

apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade.

SEÇÃO IV

Do Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 7º- O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.

§ 1º Para assegurar o direito a que se refere este artigo, haverá em todos os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos no Município de Porto Velho repartição ou funcionário especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.

§ 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 parágrafo anterior.

Art. 8º- Competirá à repartição ou funcionário designado avaliar a procedência de sugestões, reclamações e denúncias e encaminhá-las às autoridades competentes 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.

CAPÍTULO III

DO PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I

Disposições Gerais

Art. 9º- 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. 10º- O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO

PODER LEGISLATIVO

DIRETORIA LEGISLATIVA

Rua Belém, nº. 139, Embratel - Cep: 76820-734 - Fone: 3217-8029

Art. 11º- Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da razoabilidade e da boa-fé.

Parágrafo único. Todo ato constante de procedimento de que trata este artigo será proporcional aos seus fins e devidamente motivado.

Art. 12º- Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data, o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Art. 13º- 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. 14º- O processo administrativo será instaurado de ofício ou mediante representação de qualquer usuário de serviço público, bem como dos órgãos ou entidades de defesa do consumidor.

Art. 15º- A instauração do processo por iniciativa da administração far-se-á por ato devidamente fundamentado.



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO

PODER LEGISLATIVO

DIRETORIA LEGISLATIVA

Rua Belém, nº. 139, Embratel - Cep: 76820-734 - Fone: 3217-8029

Art. 16º- O requerimento será dirigido, no órgão ou entidade responsável pela infração, à repartição ou funcionário designado nos termos do § 1º do art. 7º, 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.

Parágrafo único. O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

Art. 17º- Em nenhuma hipótese será recusado protocolo a petição, reclamação ou representação formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente.

Parágrafo único. O uso dos formulários colocados à disposição do usuário pelo prestador de serviços será sempre facultativo, não podendo constituir-se em requisito obrigatório para a protocolização de requerimento.

Art. 18º- Decisão fundamentada rejeitará a representação manifestamente improcedente.

§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 10(dez) 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. 19º- 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO

PODER LEGISLATIVO

DIRETORIA LEGISLATIVA

Rua Belém, nº. 139, Embratel - Cep: 76820-734 - Fone: 3217-8029

Seção III Da Instrução

Art. 20º- Para a instrução do processo, a Administração atuará de ofício, 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. 21º- Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

Art. 22º- 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. 23º- 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 o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

Art. 24º- 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. 25º- 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



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO

PODER LEGISLATIVO

DIRETORIA LEGISLATIVA

Rua Belém, nº. 139, Embratel - Cep: 76820-734 - Fone: 3217-8029

procedimentos incompatíveis com as normas desta lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍ

TULO IV DAS SANÇÕES

Art. 26º- A infração às normas desta lei sujeitará o servidor público às sanções previstas na Lei Complementar nº 385, de 1º de julho de 2010, (“Dispõe sobre o Regime Jurídico dos Servidores Públicos Municipais de Porto Velho, das autarquias, das fundações Públicas municipais) e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, 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.

CAPÍ

TULO V DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 27º- A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve 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- serviços de informação para assegurar ao usuário o acompanhamento e fiscalização do serviço público;
- III- serviços 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;
- IV- mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos, inclusive contemplando formas de liquidação de obrigações decorrentes de danos na prestação de serviços públicos.

§ 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 A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos promoverá:



CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO
PODER LEGISLATIVO

DIRETORIA LEGISLATIVA

Rua Belém, nº. 139, Embratel - Cep: 76820-734 - Fone: 3217-8029

- I- a participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa dos associados;
- II- a valorização dos agentes públicos, especialmente por meio da capacitação e treinamento adequados, da avaliação periódica do desempenho e do aperfeiçoamento da carreira;
- III- o planejamento estratégico em prol da racionalização e melhoria dos serviços públicos;
- IV- avaliação periódica dos serviços públicos prestados.

§ 3º A Administração Municipal divulgará, anualmente, a lista de órgãos e entidades prestadores de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

Art. 28º- Esta lei entra em vigor na data da publicação.

Câmara Municipal de Porto Velho, 26 de março de 2014.

Vereador ALAN QUEIROZ
Presidente

Projeto de Lei nº. 2.962/2013.
Ver. Edemilson Lemos de Oliveira.