



• ESTADO DE RONDÔNIA  
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO  
PODER LEGISLATIVO  
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO JUSTIÇA E REDAÇÃO



LEI Nº  
DOM Nº  
AUTOGRAFO Nº 117/2013.  
PROJETO DE LEI Nº 2.962 /2013  
AUTORIA: VEREADOR EDEMILSON LEMOS DE OLIVEIRA

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

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PORTO VELHO**, no uso das atribuições que lhe confere o inciso IV, do artigo 87 da Lei Orgânica do Município de Porto Velho,

**FAÇO SABER** que a **CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO** aprovou e eu sanciono a seguinte

**LEI:**

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÃO PRELIMINAR**

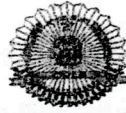
**Art. 1º** Esta lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Porto Velho.

§ 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.

*Handwritten signature*



• ESTADO DE RONDÔNIA  
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO  
PODER LEGISLATIVO  
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO JUSTIÇA E REDAÇÃO



**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;
- III - o controle adequado do serviço público.

**Seção II**  
**Do Direito à Informação**

**Art. 3º** O usuário tem o direito de obter informações precisas sobre:

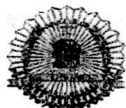
- I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II - o tipo de atividade exercida em cada órgão, sua localização exata e a indicação do responsável pelo atendimento ao público;
- III - os procedimentos para acesso a exames, formulários e outros dados necessários à prestação do serviço;
- IV - a autoridade ou o órgão encarregado de receber queixas, reclamações ou sugestões;
- V - 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.

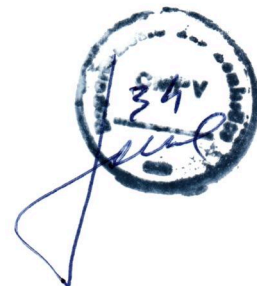
§ 2º A notificação, a intimação ou o aviso relativo à decisão administrativa, que devam ser formalizados por meio de publicação no órgão oficial, somente serão feitos a partir do dia em que o respectivo processo estiver disponível para vista do interessado, na repartição competente.

**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;



• ESTADO DE RONDÔNIA  
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO  
PODER LEGISLATIVO  
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO JUSTIÇA E REDAÇÃO



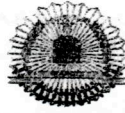
- III - banco de dados referentes à estrutura dos prestadores de serviço;
- IV - informações demográficas e econômicas acaso existentes, inclusive mediante divulgação pelas redes públicas de comunicação;
- V - minutas de contratos-padrão redigidas em termos claros, com caracteres ostensivos e legíveis, 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.

**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.



• ESTADO DE RONDÔNIA  
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO  
PODER LEGISLATIVO  
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO JUSTIÇA E REDAÇÃO



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

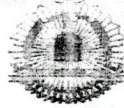
**CAPÍTULO III**

**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.



• ESTADO DE RONDÔNIA  
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO  
PODER LEGISLATIVO  
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO JUSTIÇA E REDAÇÃO



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

**Art. 11.** 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. 12.** 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. 13.** 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;

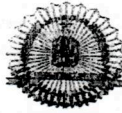
V - 5 (cinco) dias, para decisões no curso do processo;

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. 14.** 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.



• ESTADO DE RONDÔNIA  
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO  
PODER LEGISLATIVO  
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO JUSTIÇA E REDAÇÃO



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

**Art. 16.** 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. 17.** 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. 18.** Decisão fundamentada rejeitará a representação manifestamente improcedente.

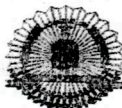
§ 1º Da rejeição caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias a contar da intimação do denunciante ou seu representante.

§ 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. 19.** 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;

*Assinatura manuscrita*



• ESTADO DE RONDÔNIA  
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO  
PODER LEGISLATIVO  
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO JUSTIÇA E REDAÇÃO



IV - formular alegações e apresentar documentos, que, juntados aos autos, serão apreciados pelo órgão responsável pela apuração dos fatos.

**Seção III**  
**Da Instrução**

**Art. 20.** 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. 21.** Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

**Art. 22.** 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. 23.** 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.

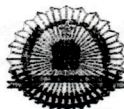
**Parágrafo único.** Quando a intimação for feita ao denunciante para fornecimento de informações ou de documentos necessários à apreciação e apuração da denúncia, o não-atendimento implicará o arquivamento do processo, se de outro modo o órgão responsável pelo processo não puder obter os dados solicitados.

**Art. 24.** Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

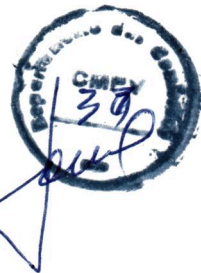
**Seção IV**  
**Da Decisão**

**Art. 25.** 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;



• ESTADO DE RONDÔNIA  
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO  
PODER LEGISLATIVO  
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO JUSTIÇA E REDAÇÃO



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

#### CAPÍTULO IV DAS SANÇÕES

**Art. 26.** 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.

#### CAPÍTULO V DA POLÍTICA MUNICIPAL DE DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

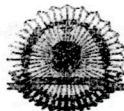
**Art. 27.** A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos deve assegurar:

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;

*Assinatura manuscrita*



• ESTADO DE RONDÔNIA  
CÂMARA MUNICIPAL DE PORTO VELHO  
PODER LEGISLATIVO  
COMISSÃO DE CONSTITUIÇÃO JUSTIÇA E REDAÇÃO



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:

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. 28.** Esta lei entra em vigor na data da publicação.

Sala das Comissões, 13 de novembro de 2013.

Ver. Edemilson Lemos de Oliveira  
Presidente da CCJR/2013

Ver. Carlos Alberto de Lucas (Chico lata)  
Membro da CCJR/2013

Ver. Leonardo B. de Moraes (Leo Moraes)  
Membro da CCJR/2013