ATOS DO EXECUTIVO

GABINETE DO PREFEITO

LEI Nº 3011/2024

EMENTA: "Cria o Código de Defesa do Usuário dos Serviços Públicos do Município de Rio das Ostras e Dá Outras Providências."
Autoria: Vereador Marciel Gonçalves de Jesus Nascimento
O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RIO DAS OSTRAS, Estado do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições,
Faz saber que a Câmara Municipal APROVOU e eu SANCIONO a seguinte:

LEI:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES
Art. 1º Este Código consolida as normas básicas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Rio das Ostras.
§ 1° As normas deste Código visam à tutela dos direitos do usuário e aplicam-se aos serviços públicos prestados:
I- pela Administração Pública direta, indireta e fundacional;
II- por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação, por ato administrativo, contrato ou convênio.
§ 2º Este Código se aplica aos particulares somente no que concerne ao serviço público delegado.
Art. 2º Periodicamente o Poder Executivo publicará e divulgará quadro geral dos serviços públicos prestados pelo Município de Rio das Ostras, especificando os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização.

CAPÍTULO II
DIREITOS DOS USUÁRIOS

Seção I
Objetivos
Art. 3º São direitos básicos do usuário:
I- a informação;
II- a qualidade na prestação do serviço;
III- o controle adequado do serviço público.
Art. 4º Os usuários dos serviços públicos e os interessados em geral têm direito de apresentar à Prefeitura, quanto à prestação dos serviços públicos pela Administração Pública direta, indireta e entidades parceiras ou contratadas, o seguinte:
I- solicitação de informações, sugestões e elogios sobre serviços, nos casos em que o interessado desejar meros esclarecimentos sobre a prestação de serviços públicos ou contribuir com sugestões e elogios aos serviços municipais;
II- solicitação de serviços, nos casos em que o interessado desejar a prestação de um serviço municipal;
III- reclamação, nos casos em que o interessado desejar noticiar e pedir providências pela não prestação de um serviço público, pela prestação insatisfatória desse ou pelo atendimento inadequado por parte do Poder Público;
IV- representação, nos casos em que o interessado desejar a investigação de atos ofensivos às normas de defesa dos usuários do serviço público na forma da lei, apurando-se a prática de ilícitos administrativo, civil e criminal, visando o encaminhamento dos fatos aos órgãos competentes;
V- denúncia, quando o interessado desejar noticiar atos irregulares ou potenciais ilegalidades na Administração Pública Municipal, direta ou indireta, que estejam associados a recursos do erário, patrimônio público ou exercício de cargo ou função pública;
VI- requerimento de indenização, quando o interessado desejar o recebimento de indenização da Fazenda Pública Municipal por danos causados por ação ou omissão na prestação dos serviços públicos.

Parágrafo Único. Para fins do disposto nesta seção, deverão ser utilizados os seguintes canais, estruturados com a finalidade de atendimento pessoal, telefônico ou eletrônico, entre outros:

I- Ouvidoria Geral do Município de Rio das Ostras e o Protocolo Geral;
II- os canais de atendimento telefônico, inclusive da Administração Pública indireta e das entidades parceiras;
III- as Unidades de Atendimento das Secretarias;
IV - Serviços de Informação ao Cidadão – SIC;

Seção II
Direito à Informação
Art. 5º 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 da República.
§ 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. 6º Para assegurar o direito à informação previsto no artigo 4º, 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.

Seção III
Direito à Qualidade do Serviço
Art. 7º O usuário faz jus à prestação de serviços públicos de boa qualidade.
Art. 8º O direito à qualidade do serviço exige dos agentes públicos e prestadores de serviços públicos:
I- atendimento por ordem de chegada, assegurada prioridade a idosos, grávidas, doentes e deficientes físicos;
II- igualdade de tratamento, vedado qualquer tipo de discriminação;
III- urbanidade e respeito no atendimento aos usuários do serviço;
IV- racionalização na prestação de serviços;

V- adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas em lei;
VI- fixação e observância de horário de funcionamento;
VII- adoção de medidas de proteção à saúde ou segurança dos usuários;
VIII- 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 dúvida de autenticidade;
IX- manutenção de instalação limpas, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço ou atendimento;
X- observância dos Códigos de Ética aplicáveis ás várias categorias de agentes públicos.

Parágrafo Único. O planejamento e o desenvolvimento de programas de capacitação gerenciai são indispensáveis à boa qualidade do serviço público.

Seção IV
Direito ao Controle Adequado do Serviço

Art. 9º O usuário tem direito ao controle adequado do serviço.
§ 1° Serão incluídas nos contratos ou atos, que tenham por objeto a delegação, a qualquer título, dos serviços públicos a que se refere esta Lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação desta Lei.
§ 2° Os prestadores dos serviços públicos afixarão em focal de ampla visualização, em lodas as instalações e estabelecimentos de acesso permitido aos usuários, comunicação visual adequada com a utilização de placas facilmente legíveis sobre números de telefones, outras vias eletrônicas e endereços das respectivas ouvidorias.
Art. 10. Compete à Ouvidoria 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- prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
IV- apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
V- proteção dos direitos dos usuários.

Art. 11. Cabe às Comissões de Ética conhecer das consultas, denúncias e representações formuladas contra o servidor público, por infringência a princípio ou norma ético-profissional, adotando as providências cabíveis.

CAPÍTULO III
PROCESSO ADMINISTRATIVO

Seção I
Disposições Gerais
Art. 12. 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. 13. O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta Lei compreende 03 (três) fases: instauração, instrução e decisão.
Art. 14. 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 proporcionalidade dos meios aos fins da razoabilidade e da boa-fé.
Art. 15. Todos os atos administrativos do processo terão forma escrita, com registro em banco de dados próprio, indicando a data e o local de sua emissão e contendo a assinatura do agente público responsável.

Seção II
Instauração
Art. 16. 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. 17. A instauração do processo por iniciativa da Administração Pública far-se-á por ato devidamente fundamentado.
Art. 18. O requerimento será dirigido à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável pela infração, devendo conter:
I- a identificação do interessado ou de quem o represente;
II- o domicilio do interessado ou local para recebimento de comunicações;
III- informações sobre o fato e sua autoria;
IV- apresentação das provas de que tenha conhecimento;
V- data e assinatura do interessado.

§ 1º O requerimento verbal deverá ser reduzido a termo.

§ 2º Quando formulado pedido por escrito, o documento respectivo será datado e conterá a assinatura do interessado ou de seu representante legal.

§ 3º Os prestadores de serviço deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput deste artigo, contendo reclamações e sugestões, ficando facultado ao usuário a sua utilização.

Art. 19. Será rejeitada, por decisão fundamentada, 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. 20. Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado:

I- fazer-se assistir, facultativamente, por advogado, salvo quando obrigatória a representação, por força de lei;

II- ter ciência da tramitação do processo e das decisões nele proferidas, inclusive da respectiva motivação e das opiniões divergentes;

III- ter vista dos autos e obter cópia dos documentos nele contidos;

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

Seção III
Instrução
Art. 21. Para a instrução do processo, a Administração Pública 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. 22. Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.
Art. 23. 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. 24. 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 03 (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 à 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. 25. Concluída a instrução, os interessados terão o prazo de 10 (dez) dias para manifestação pessoal ou por meio de advogado.

Seção IV
Decisão
Art. 26. 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 procedimentos incompatíveis com as normas desta Lei, bem como proteção dos direitos dos usuários.

CAPÍTULO IV
SANÇÕES
Art. 27. A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Servidores Públicos do Município de Rio das Ostras (Lei Complementar Municipal n° 066/2019) e nos regulamentos das entidades da Administração Pública 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

DISPOSIÇÕES FINAIS
Art. 28. A primeira publicação do quadro geral de serviços públicos prestados pelo Município de Rio das Ostras deverá ser feita no prazo de 90 (noventa) dias contados da vigência desta Lei.
Art. 29. A implantação do programa de avaliação do serviço público será imediata, devendo ser apresentado o primeiro relatório no prazo de 06 (seis) meses contados da vigência desta Lei.
Art. 30. As despesas com a execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.
Art. 31. O Poder Executivo Municipal poderá editar normas complementares à execução desta Lei bem como regulamentá-la no que couber.
Art. 32. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Rio das Ostras, 30 de agosto de 2024.

MARCELINO CARLOS DIAS BORBA
Prefeito do Município de Rio das Ostras

PORTARIA Nº 0767/2024

DISPENSA E DESIGNA PARA FUNÇÃO GRATIFICADA.
O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE RIO DAS OSTRAS, Estado do Rio de Janeiro, no uso de suas atribuições legais e considerando o Processo Administrativo Nº 41002/2024.

RESOLVE:

Art. 1º- Dispensar os servidores relacionados no Anexo I desta Portaria das Funções Gratificadas ali mencionadas.
Art. 2º- Designar os servidores relacionados no Anexo II desta Portaria para desempenharem as Funções Gratificadas ali mencionadas.
Art. 3º - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito, 30 de agosto de 2024.

MARCELINO CARLOS DIAS BORBA
Prefeito do Município de Rio das Ostras