



Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ

LEI MUNICIPAL Nº 4.258

CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação		
Lei N.º	FLS.	
4258	19	T

EMENTA: DISPÕE SOBRE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO DO MUNICÍPIO DE VOLTA REDONDA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Câmara Municipal de Volta Redonda aprova e eu, em conformidade com os §§ 1º e 8º do Artigo 60 da Lei Orgânica Municipal, promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÃO PRELIMINAR

ARTIGO 1º - Esta Lei estabelece normas de proteção e defesa do usuário dos serviços públicos prestados pelo Município de Volta Redonda.

§ 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

ARTIGO 2º- São direitos básicos do usuário:

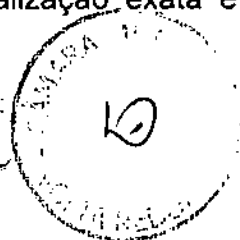
- I. A informação;
- II. A qualidade na prestação do serviço;
- III. O controle adequado do serviço público.

Seção II Do Direito à informação

ARTIGO 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;

PUBLICAÇÃO NO JORNAL:
V. Redonda em Destaque
DE 25 / 01 / 2007





Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ

CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação		
LEI N.º	FLS.	T. 02.
4258	20	1

LEI MUNICIPAL N.º 4.258

- 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 figurem 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.

ARTIGO 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 contrato-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

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





Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ

LEI MUNICIPAL Nº 4.258

CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação		Art.º
Lei Nº	FLS.	
4258	21	T

03.

ARTIGO 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 e 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 dos usuários;
- 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 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

ARTIGO 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 prestadoras de serviços públicos no Município de Volta Redonda um(a) repartição ou funcionário(a) especialmente designado para receber queixas, reclamações ou sugestões.

§ 2º. Serão incluídos nos contratos ou atos, que tenham por objeto à delegação, a qualquer títulos, dos serviços públicos a que se refere esta Lei, cláusulas ou condições específicas que assegurem a aplicação do disposto no parágrafo anterior.

ARTIGO 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;





Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ

LEI MUNICIPAL Nº 4.258

CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação		
LEI Nº	F.S.	
4258	22	T

04.

- 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

ARTIGO 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.

ARTIGO 10 - O processo administrativo para apuração de ato ofensivo às normas desta Lei compreende três fases: instauração, instrução e decisão.

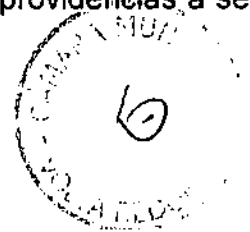
ARTIGO 11 - Os procedimentos administrativos advindos da presente lei serão impulsionados e instruídos de ofício e observarão os princípios da igualdade, do devido processo legal, do contraditório, da ampla defesa, da celeridade, da economia, da razoabilidade e da boa-fé.

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

ARTIGO 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.

ARTIGO 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 (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.





Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ

LEI MUNICIPAL Nº 4.258

CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação		05.
LEI Nº	FLS.	
4258	23	T

Seção II Da instauração

ARTIGO 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.

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

ARTIGO 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.

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

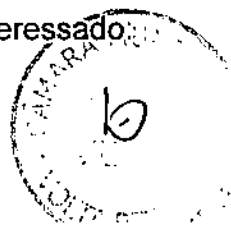
Parágrafo Único - O uso dos formulários colocados à disposição do usuário pelo prestador de serviços será sempre facultativo, não podendo constituir-se em requisito obrigatório para a protocolização de requerimento.

ARTIGO 18 - Decisão fundamentada rejeitará a representação manifestante 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 faze-lo subir devidamente informado.

ARTIGO 19 - Durante a tramitação do processo é assegurado ao interessado





Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ

LEI MUNICIPAL Nº 4.258

CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação		
N.º M.º	FLS.	
4258	24	T

06.

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

Seção III Da Instrução

ARTIGO 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.

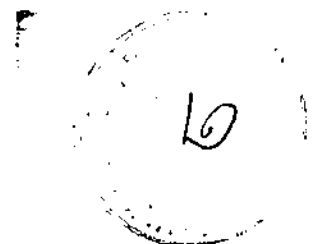
ARTIGO 21 - Serão assegurados o contraditório e a ampla defesa, admitindo-se toda e qualquer forma de prova, salvo as obtidas por meios ilícitos.

ARTIGO 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.

ARTIGO 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.

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





Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ

LEI MUNICIPAL Nº 4.258

CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação		
07.		
Lei N.º	FLS.	
4258	25	T

Seção IV
Da Decisão

ARTIGO 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 de 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 DAS SANÇÕES

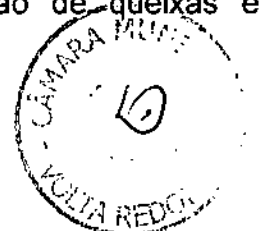
ARTIGO 26 - A infração às normas desta Lei sujeitará o servidor público às sanções previstas no Estatuto dos Funcionários Públicos do Município de Volta Redonda e nos regulamentos das entidades da Administração indireta, sem prejuízo de outras de natureza administrativa, civil ou penal.

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

ARTIGO 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, afim de aferir o grau de satisfação deste último 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;





Câmara Municipal de Volta Redonda - RJ

LEI MUNICIPAL Nº 4.258

CÂMARA MUNICIPAL DE VOLTA REDONDA		
Divisão de Documentação		
LEI Nº	FLS.	08.
4258	26	T

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.

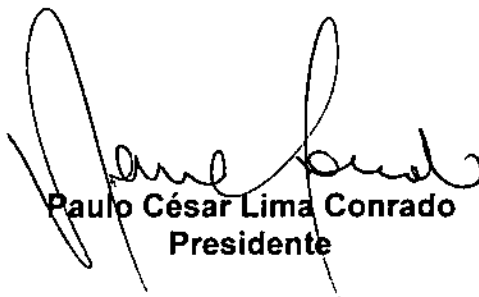
§ 2º. A política municipal de proteção e defesa do usuário de serviços públicos promoverá:

- 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 prestadoras de serviços públicos contra os quais houve reclamações em relação à sua eficiência, indicando, a seguir, os resultados dos respectivos processos.

ARTIGO 28 - Esta Lei entra em vigor na data da publicação.

Volta Redonda, 12 de janeiro de 2007.


Paulo César Lima Conrado
Presidente

Projeto de Lei nº 107/05
Autor: Vereador Walmir Vitor de Souza

