

ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

AUTOGRAFO DE LEI

DISPÕE SOBRE OS PROCEDIMENTOS PARA A PARTICIPAÇÃO, A PROTEÇÃO E A DEFESA DOS DIREITOS DO UTILIZADOR DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO PODER EXECUTIVO, NOS TERMOS DA LEI FEDERAL N.º 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, REGULAMENTA A OUVIDORIA-GERAL E CRIA O CONSELHO DE UTILIZADORES DE SERVIÇOS PÚBLICOS.

A **Câmara Municipal de Colorado do Oeste, Estado de Rondônia**, faz saber que a Edilidade, em Sessão Plenária aprovou a seguinte:

LEI:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do Usuário de Serviços Públicos do Poder Executivo de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamenta a Ouvidoria-Geral e cria o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Art. 2º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - Serviço Público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à População, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - Agente Público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

- IV - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de Agentes Públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- V - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- VI - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VII - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- VIII - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- IX - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração.

CAPÍTULO II
DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 3º O Usuário de Serviço Público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os Agentes públicos e Prestadores de Serviços Públicos observar as seguintes diretrizes:

- I – Urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos Usuários;
- II – Presunção de boa-fé do Usuário;
- III – Atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às Pessoas com deficiência, aos Idosos, às Gestantes, às Lactantes e às Pessoas acompanhadas por Crianças de colo;
- IV – Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V – Igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI – Cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII – Definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao Usuário;
- VIII – Adoção de medidas visando a proteção, a saúde e a segurança dos Usuários;



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

IX – 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;

X – Manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI – Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII – Observância dos Códigos de Ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de Agentes Públicos;

XIII – Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao Usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV – Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV – Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 4º São direitos básicos do Usuário:

I – Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
II – Obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III – Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observada a legislação pertinente;

IV – Proteção de suas informações pessoais, nos termos da legislação sobre a matéria;

V – Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI – Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na Internet, especialmente sobre:

a. Horário de funcionamento das unidades administrativas;



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

- b. Serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c. Acesso ao Agente Público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d. Situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como parte ou interessado; e
- e. Valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 5º São deveres do Usuário:

- I – Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II – Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- III – Colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV – Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III
DA OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO

Art. 6º A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo está vinculada ao Gabinete do Prefeito, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 7º A ouvidoria deverá se organizar em forma de sistema, com a finalidade de:

- I - Articular a atividade da ouvidoria pública;
- II - Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III - Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

IV - Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Seção I
Das Atribuições

Art. 8º São atribuições da Ouvidoria:

- I - Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017;
- II - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III - Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV - Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V - Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI - Atender o Usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 9º Compete à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo:

- I - Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/2017;
- II - Monitorar a atuação da ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;
- III - Promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV - Manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para a ouvidoria;



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

- V - Definir formulários padrão a serem utilizados pela unidade de ouvidoria para recebimento de manifestações;
- VI - Definir metodologias padrão para medição do nível de satisfação dos Cidadãos Usuários de serviços públicos;
- VII - Manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela unidade de ouvidoria;
- VIII - Sistematizar as informações disponibilizadas, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados; e IX - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei.

Art. 10 Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

- I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Seção II
Das Manifestações

Art. 11 A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 12 Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§1º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

§3º A identificação do Requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos Usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

§6º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do Requerente.

Art. 13 As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I - Por meio de formulário eletrônico, disponível no portal da Prefeitura;
- II - No setor de atendimento presencial da Ouvidoria;
- III - Telefone, *WhatsApp* e *e-mail*.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 14 Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§1º A classificação atribuída pelo Usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

Art. 15 O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

- I - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III - Análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - Decisão administrativa final;
- V - Ciência ao Usuário.

Art. 16 O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

§1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§2º Sempre que as informações apresentadas pelo Usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do Usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§4º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

Art. 17 Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

§1º Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§2º O órgão competente encaminhará à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao Usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Seção III
Do Relatório de Gestão

Art. 18 A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão que consolidará as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 19 O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - Os motivos das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes; e
- IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 20 O relatório de gestão será:

- I - Encaminhado ao Gabinete do Prefeito e Controladoria Geral;
- II - Disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Executivo na internet.

Seção IV
Da organização



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

Art. 21 A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral será composta por um Ouvidor-Geral designado pelo Prefeito.

CAPÍTULO IV
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 22 Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o Usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 23 A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

- I - Serviços oferecidos;
- II - Requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - Principais etapas para processamento do serviço;
- IV - Previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - Forma de prestação do serviço; e
- VI - Locais e formas para o Usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - Prioridades de atendimento;
- II - Previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - Mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

Art. 24 A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 25 A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no Portal da Transparência da Prefeitura de Colorado do Oeste.

CAPÍTULO V
DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 26 Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - Satisfação do Usuário com o serviço prestado;
- II - Qualidade do atendimento prestado ao Usuário;
- III - Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - Quantidade de manifestações de Usuários;
- V - Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 27 A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no site da Prefeitura, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos Usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO VI
DO CONSELHO DE USUÁRIOS



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

Art. 28 É criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de aprimorar a participação dos Usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos Serviços Públicos.

Art. 29 São atribuições do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos:

- I - Acompanhar a prestação dos serviços;
- II - Participar na avaliação dos serviços;
- III - Propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao Usuário;
- V - Acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor;
- VI - Manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 30 O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 8 (oito) membros.

§1º Os representantes do Poder Executivo serão indicados pelo Prefeito.

§2º A escolha dos representantes dos Usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no veículo de imprensa oficial e em jornal de circulação local, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

Art. 31 O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

Art. 32 O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários de Serviços Públicos será sem remuneração e considerado de relevância para o Município.

Art. 33 O Conselho de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias contados da sua constituição e deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para homologação.



ESTADO DE RONDÔNIA
PODER LEGISLATIVO
CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE – RO
PALÁCIO “VEREADOR JOSÉ APRÍGIO BENÍCIO”

CAPÍTULO VII
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 34 As autoridades ou Servidores dos órgãos e entidades abrangidos por esta Lei colaborarão e prestarão informações à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos a sua apreciação.

Art. 35 Esta Lei será regulamentada no que couber pelo Poder Executivo Municipal.

Art. 36 As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 37 Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

COLORADO DO OESTE, 08 DE DEZEMBRO DE 2025.

MICHELLY DOS SANTOS MARTINS
Vereadora Presidente da CMCO

SANDRA RIBEIRO DOS SANTOS GREY
Vereadora Vice-Presidente da CMCO

TATIANE INACIO DOS SANTOS
Vereadora 1ª Secretária da CMCO

JAIR RAMOS DE SOUZA
Vereador 2º Secretário da CMCO





Município de Colorado do Oeste

04.391.512/0001-87
Av. Paulo de Assis Ribeiro
www.coloradodooeste.ro.gov.br

FICHA CADASTRAL DO DOCUMENTO ELETRÔNICO

Tipo do Documento	Identificação/Número	Data
Autografo de Lei	2996	09/12/2025

ID: **529797**

CRC: **E2E28249**

Processo: **55-2996/2025**

Usuário: **PAULA KATRINNE SOARES SANTANA**

Criação: **09/12/2025 07:37:47** Finalização: **09/12/2025 07:39:03**

Processo



Documento



MD5: **B64CB4B10200AE635E54447EF2BB8CCC**

SHA256: **6BC884A15BB4D5BB16F38716447C0252BE4486DB6538369CD078D15EE908715E**

Súmula/Objeto:

Autografo de Lei referente ao PL 2996

INTERESSADOS

CÂMARA MUNICIPAL DE COLORADO DO OESTE

09/12/2025 07:37:47

ASSUNTOS

LEIS ORDINÁRIAS DIVERSAS

09/12/2025 07:37:47

DOCUMENTOS RELACIONADOS

CMCO - Ofício 218

09/12/2025

529804

ASSINATURAS ELETRÔNICAS



JAIR RAMOS DE SOUZA

VEREADOR

09/12/2025 07:49:17

Assinado na forma do Decreto Municipal nº 095/2020.

A autenticidade deste documento pode ser conferida através do QRCode acima ou ainda através do site transparencia.coloradodooeste.ro.gov.br informando o ID 529797 e o CRC E2E28249.