

DECRETO Nº 569 de 09 de novembro de 2.018.

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CAMBÉ, ESTADO DO PARANÁ, no exercício de suas atribuições que lhe confere o artigo 59, VI da Lei Orgânica Municipal,

**D E C R E T A:**

Art. 1º Este decreto regulamenta, no âmbito do Município de Cambé, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

§1º O disposto neste decreto aplica-se aos órgãos da administração pública direta, indireta, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista e aos prestadores de serviços delegatários, concessionários, permissionários e demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

- I. Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficie ou utilize, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos;
- II. Serviço Público: Atividades administrativas ou de prestação direta ou indireta de bens, obras ou serviços à população, exercida ou titularizada por órgão ou entidade da administração pública direta, indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;
- III. Agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

- V. Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VI. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- VII. Sugestão: proposição de idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- VIII. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- IX. Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- X. Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade e;
- XI. Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada órgão ou unidade da administração direta e indireta do Poder Executivo publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da qualidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, urbanidade e cortesia, observando-se os princípios constitucionais.

Art. 5º 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 básicas:

- I. urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II. presunção de boa-fé do usuário; 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 e nesse caso respeitada a prioridade especial octogenária de que trata a Lei Federal n.º

13.466, de 12 de julho de 2017, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

- III. adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- IV. isonomia e igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- V. cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VI. definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VII. adoção de medidas visando a proteção à saúde e a 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 instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- X. eliminação de formalidades, com atenuação de burocracias e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XI. observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XII. 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;
- XIII. utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos e;
- XIV. vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

- I. participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços; obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- II. acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do

artigo 5º da Constituição Federal, nº 12.527, de 2011 e no Decreto Municipal nº478, de 18 de junho de 2010;

- III. proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e no Decreto Municipal nº 478, de 18 de junho de 2010;
- IV. atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade e;
- V. obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na Rede Mundial de Computadores – Internet, especialmente sobre:
  - a. horário de funcionamento das unidades administrativas;
  - 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 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. 7º Os órgãos e entidades abrangidas por este decreto divulgarão Carta de Serviços ao Usuário – CSU, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º A CSU deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações 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.

§2º Além das informações referidas no parágrafo 1º deste artigo, a CSU deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I. os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II. previsão do tempo de espera para o atendimento;
- III. os mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV. os procedimentos para receber e responder às sugestões e reclamações;

- V. os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca do serviço solicitado e de eventual manifestação e;
- VI. outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§3º A CSU será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na Internet.

Art. 8º 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 este decreto.

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à Ouvidoria-Geral do Município e conterá a identificação do requerente, conforme previsto no Decreto Municipal 478/2010.

§1º Deverá ser observado os seguintes itens, quando do procedimento de protocolo das manifestações:

- I. a identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação;
- II. são vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação perante a ouvidoria;
- III. o usuário deverá apresentar manifestações diretamente à Ouvidoria-Geral do Município;
- IV. a manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo;
- V. no caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no Inciso IV deste artigo, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário;
- VI. a Ouvidoria-Geral do Município deverá colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput* deste artigo e;
- VII. a identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 2011, e o Decreto Municipal n.º 478, de 18 de junho de 2010.

§2º O Formulário Eletrônico da Ouvidoria- Geral do Município encontra-se disponibilizado no portal oficial do Município registrado no endereço eletrônico [http://sistema.cambe.pr.gov.br:8082/ouvidoria/orgaos/123/fale\\_ouvidor.php](http://sistema.cambe.pr.gov.br:8082/ouvidoria/orgaos/123/fale_ouvidor.php)

Art. 11. Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

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

- I. recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II. emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III. análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV. decisão administrativa final e;
- V. ciência ao usuário.

Art. 13. A ouvidoria terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de do disposto na Lei nº 12.395/2016 e no Decretos Municipal nº 478/2010:

- I. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II. acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III. propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV. auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos em Lei;
- V. propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância a este Decreto;
- VI. receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- VII. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;
- VIII. monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada e;
- IX. exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social.

Art. 14. Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria deverá:

- 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 deste artigo, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 15. O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do artigo 14 deste Decreto 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.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

- I. encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e;
- II. disponibilizado integralmente na Internet.

Art. 16. A ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

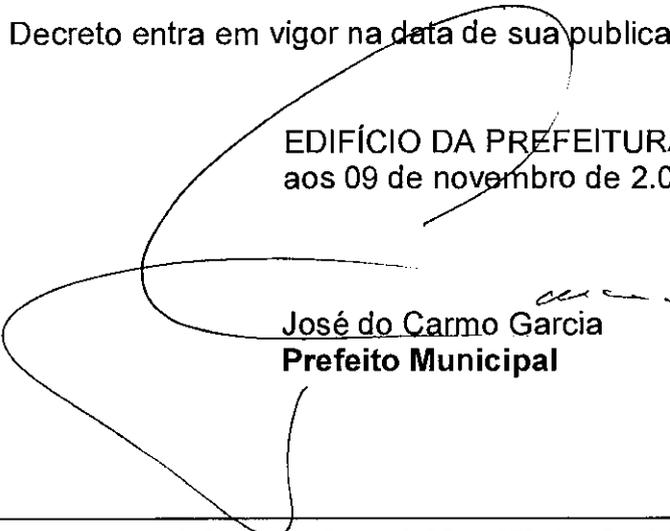
Art. 17. O servidor público que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais, Lei 1.718 de 19 de dezembro de 2003 e suas alterações.

Art. 18. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados ou violados poderão representar ao órgão de Ouvidoria-Geral do Município, sem prejuízo de representações em outros órgãos competentes.

Art.19. Cabe à Ouvidoria-Geral do Município zelar pelo cumprimento do disposto neste Decreto e adotar providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

Art. 20. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

EDIFÍCIO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMBÉ,  
aos 09 de novembro de 2.018.

  
José do Carmo Garcia  
Prefeito Municipal

<p>PUBLICADO NO JORNAL Oficial do Município de Cambé</p> <p>Nº 335 pág. 05 de 09/11 /2018</p>
---