

**DECRETO Nº 7626/2019**

*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.*

**O PREFEITO MUNICIPAL DE GUARAPUAVA**, Estado do Paraná, Excelentíssimo senhor Cesar Augusto Carollo Silvestri Filho, no uso de suas atribuições legais,

**Art. 1º** Este decreto regulamenta, no âmbito do Município de Guarapuava, 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 ou 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 ou 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** A Ouvidoria Geral do Município é uma unidade administrativa vinculada ao Chefe do Poder Executivo, independente, permanente e com autonomia, que tem como missão aprimorar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, por meio de ação de interlocução, visando à melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

**§ 1º** A Ouvidoria Geral do Município possui sua estrutura organizada conforme disposto na Lei Municipal nº 2728 de 16 de novembro de 2017.

**§ 2º** A direção do Departamento de Ouvidoria será realizada, preferencialmente, por servidor efetivo, de reputação ilibada e notório conhecimento dos serviços realizados pela Administração Municipal.

**§ 3º** A Ouvidoria Geral do Município não possui caráter executivo, judicativo ou deliberativo, exerce papel mediador entre as demandas e manifestações do cidadão para com os Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta.

---

**Art. 3º** Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria Geral 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. 4º** Para os efeitos desta norma considera-se:

- I - O Usuário: pessoa física ou jurídica que beneficia ou utiliza, 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 - 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;

**Art. 5º** 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. 6º** O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observarem as seguintes diretrizes básicas:

**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 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;

**IV** - Adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

**V** - Isonomia e 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 proteção à saúde e a segurança dos usuários;

**IX** - Autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelos usuários, vedados 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, com atenuação de burocracias e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

**XII** - Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicava 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;

**XV** - Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada;

**Art. 7º** 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, observado o disposto no inciso X do *caput* do artigo 5º da Constituição Federal, na Lei Federal n.º 12.527, de 2011.
- IV - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 2011;
- 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 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. 8º** 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 Carta de Serviço ao Usuário 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;

**VI** - Outras informações julgadas de interesse dos usuários.

**§ 3º** A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

**Art. 9º** 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. 10.** Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

**Art. 11.** A manifestação será dirigida à Ouvidoria-Geral do Município.

**§ 1º** Deverão ser observados os seguintes itens, quando do procedimento de protocolo das manifestações:

**I** - A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

**II** - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações 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 parágrafo 4º 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 simplificada e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput* deste artigo.

**VII** - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 2011.

**§ 2º** As manifestações poderão ser realizadas junto à Ouvidoria Geral do Município por meio de:

**I** - Correio eletrônico;

**II** - Telefone

**III** - Atendimento pessoal; e

**IV** - Diretamente pelo site da Prefeitura do Município de Guarapuava - <http://www.pmg.pr.gov.br/ouvidoria/>.

**Art. 12.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 13.** 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. 14.** 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 à unidade de ouvidoria; e

**II** - Disponibilizado integralmente na Internet.

**Art. 15.** A ouvidoria deverá 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. 16.** O servidor público que descumprir o disposto neste Decreto estará sujeito às penalidades previstas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais.

**Art. 17.** 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. 18.** As manifestações relacionadas à Saúde deverão ser encaminhadas para ouvidoria própria, conforme a resolução 01, de 10 de junho de 2013.

**Art. 19.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Guarapuava, 28 de novembro de 2019.

**Cesar Augusto Carollo Silvestri Filho**  
Prefeito Municipal