



DECRETO Nº 80/2019

Data: 11 de junho de 2019.

Súmula: Regulamenta o regime de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública Municipal.

NILSON ENGELS, Prefeito Municipal de Pérola D'Oeste, Estado do Paraná, usando das atribuições conferidas, e

Considerando o contido na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017,

RESOLVE,

Art. 1º Fica regulamentado, no âmbito do Poder Executivo Municipal, o procedimento para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Parágrafo único. Subordinam-se às normas deste decreto todos os órgãos e entidades da Administração Pública Indireta Municipal.

Art. 2º Para os fins deste decreto, consideram-se:

- I - usuário - pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, o serviço público;
- II - serviço público - atividade administrativa de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da Administração Pública;
- III - Administração Pública Municipal - órgão do Poder Executivo ou entidade integrante da Administração Pública Indireta Municipal;
- IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e
- V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, o Poder Executivo Municipal 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 A prestação dos serviços públicos e o atendimento ao usuário deverão ser realizados de forma adequada, observando-se os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

Parágrafo único. Na prestação dos serviços públicos a que se refere o caput, deverão ser observados os princípios da Administração Pública previstos no caput, do artigo 37, da Constituição Federal, bem como as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;



PREFEITURA MUNICIPAL DE
Pérola D'Oeste
Estado do Paraná

Secretaria de Administração e Planejamento



- 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 com 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 à saúde e a segurança dos usuários;
- 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;
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º Os órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta deverão estabelecer política interna que assegure a garantia dos direitos básicos dos usuários, como:

- 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 banco de dados, observado o disposto no inciso X do caput do artigo 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- 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;
 - 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) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 6º Fica delegado, ao Comitê Gestor Municipal (Instituído pela Lei Municipal nº 1.063/2017), a apresentar proposta para:

- I - operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário na esfera do Poder Executivo Municipal;
- II - organização e funcionamento do Conselho de Usuários;



PREFEITURA MUNICIPAL DE
Pérola D'Oeste
Estado do Paraná

Secretaria de Administração e Planejamento



III - criação de canal competente para a recepção da manifestação dos usuários, sua análise, encaminhamento ao órgão responsável pelo serviço demandado e resposta ao usuário.

Art. 7º Fica delegado ao Comitê acima mencionado (Art. 6º) a competência para promover estudos técnicos destinados à criação de ouvidoria na esfera do Poder Executivo Municipal, e também apresentar proposta destinada à regulamentação e a implementação do relatório de gestão previsto nos artigos 14 e 15 da Lei 13.460, de 26 de junho de 2017, bem como sobre a avaliação da efetividade e dos níveis de satisfação dos usuários.

Art. 8º De imediato, os usuários poderão manifestar-se, encaminhando reclamações, sugestões e elogios;

I - pessoalmente, nos balcões de atendimento das Secretarias Municipais mediante requerimento por escrito ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzido a termo;

II - por correspondência convencional, que deverá ser enviada à Prefeitura Municipal de Pérola D'Oeste/PR - Rua Presidente Costa e Silva, 290 - 85740-000, Pérola D'Oeste/PR.

§ 1º As manifestações também poderão ser feitas por meio eletrônico, no site - www.peroladoeste.pr.gov.br acessando ícone próprio, a ser implantado em até noventa dias, a partir da publicação deste decreto.

§ 2º A manifestação deverá conter nome, endereço, telefone, CPF ou CNPJ e endereço eletrônico.

Art. 9º O Comitê Gestor Municipal, referido nos artigos 6º e 7º deste diploma normativo, terá prazo de cento e oitenta dias, a contar da publicação deste decreto, para finalização dos trabalhos.

Art. 10º Este decreto entra em vigor na data da sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Pérola D'Oeste, aos onze do mês de junho do ano de dois mil e dezenove. (11/06/2019)

NILSON ENGELS
Prefeito Municipal

PUBLICADO	
JORNAL	JORNAL DE BELTRAO
EDIÇÃO Nº	6.734 PAG. 19
DATA:	04/07/2019

PUBLICADO	
JORNAL	DIARIO OF MUNIC. DO PR
EDIÇÃO Nº	1.791 PAG. 166,167
DATA:	04/07/2019