



DECRETO Nº 912/23, DE 29 DE NOVEMBRO DE 2023

REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460/2017, QUE DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE ARAPONGAS, Estado do Paraná, no exercício das atribuições previstas na Lei Orgânica do Município de Arapongas, e ainda tendo em vista as disposições constantes na Lei Federal nº 13.460/2017, DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este Decreto regulamenta em âmbito municipal a aplicação da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos.

Art. 2º Para os efeitos deste Decreto 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 - **Administração pública:** órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - **Agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, 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.



CAPÍTULO II

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 3º Fica instituída no âmbito do Município de Araçatuba, a **Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos**, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 4º 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 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** - 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 ou jargões; e

XIV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 5º 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 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 art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527/2011;
- IV** - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;
- 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 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.

VII- comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

Art. 6º 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.

CAPÍTULO III

DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I

Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 7º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá apresentar as seguintes informações:

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 descritas no §1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar 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.

§3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site institucional da Prefeitura Municipal de Arapongas.

Seção II **Da Solicitação de Serviços Públicos**

Art. 8º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender às solicitações de serviços efetuadas pelos canais oficiais de atendimento:

- I - site institucional (www.arapongas.pr.gov.br/ouvidoria);
- II - pessoalmente, nos setores das Secretarias e Autarquias Municipais;
- III - por e-mail e atendimento telefônico.

Seção III **Da Manifestação Sobre a Prestação de Serviços Públicos**

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

Art. 10 As manifestações deverão ser dirigidas à Ouvidoria Municipal especializada ou geral, preferencialmente, em meio eletrônico, conforme o link www.arapongas.pr.gov.br/ouvidoria, ou ainda pessoalmente, por e-mail ou telefone, conforme os seguintes contatos:

Ouvidoria Saúde e Vigilância Sanitária – Secretaria Municipal de Saúde

Rua Pombas, n.º 1294 – Centro - CEP 86.701-410

E-mail: saude.ouvidoria@arapongas.pr.gov.br

Telefone: (43) 3902-1098



Ouvidoria Guarda Municipal - Secretaria Municipal de Segurança Pública e Trânsito

R. Eurilemos, nº 530 - Centro, Arapongas - PR, 86701-230

E-mail: sestran.ouvidoria@arapongas.pr.gov.br

Telefone: (43) 3902-1340

Ouvidoria IPASSA - Instituto de Previdência Pensões e Aposentadorias dos Servidores de Arapongas

Rua Arataiaçu, n.º 331 - Vila São Vicente - CEP 86.707-005

E-mail: ippasa.ouvidoria@arapongas.pr.gov.br

Telefone: (43) 3902-1237

IV – Ouvidoria Geral – Secretaria Municipal de Administração

Rua Garças, n.º 750, 2º Andar – Centro - CEP 86.700-285

E-mail: ouvidoria@arapongas.pr.gov.br

Telefone: (43) 3902-1014

Art. 11 A manifestação deverá ser respondida no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contados a partir da data do protocolo, com a possibilidade de prorrogação por igual período, desde que devidamente justificada.

Art. 12 Nos casos em que houver impossibilidade de cumprimento dos prazos estabelecidos, a unidade responsável deverá comunicar ao usuário, justificando a situação e informando um novo prazo para a conclusão do atendimento.

Art. 13 Verificada a possibilidade de complementação pelo responsável da Ouvidoria, a manifestação do usuário do serviço público, poderá ser retornada ao usuário para apresentação de informações adicionais, esclarecimentos ou documentos que possam contribuir para o adequado atendimento da solicitação inicial.

§1º O prazo para complementação da manifestação será de 10 (dez) dias, contados a partir do retorno;

§2º A **complementação** da manifestação poderá ser realizada por meio eletrônico, presencialmente em órgãos públicos, correspondência ou pelo endereço eletrônico da Ouvidoria especializada/geral;

§3º Decorrido o prazo estabelecido para a complementação da manifestação sem que o usuário tenha se manifestado, a demanda será arquivada, devendo ser informado ao usuário o arquivamento da manifestação com a devida justificativa.

§4º Realizado o complemento da manifestação, o prazo para resposta será de 30 (trinta) dias, a contar da data do recebimento da complementação.



Seção IV Da Avaliação dos Serviços

Art. 14 Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços sob os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

§1º A avaliação de que trata o caput deverá ser realizada por meio de questionário online que garanta significância estatística aos resultados.

§2º Os dados obtidos serão utilizados como subsídio relevante para identificar lacunas e deficiências, bem como, reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos municipais.

Art. 15 A Ouvidoria Municipal deverá elaborar, anualmente, Relatório Estatístico de Ouvidoria, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

CAPÍTULO IV DOS RESPONSÁVEIS

Art. 16 A designação dos responsáveis pela Ouvidoria, será efetuada por meio de portaria, devendo observar os seguintes:

§1º A portaria que designar o responsável pela Ouvidoria deverá conter, obrigatoriamente, a indicação da pessoa nomeada, seu cargo ou função, bem como o período de vigência da designação, que poderá ser por prazo determinado ou indeterminado, conforme a conveniência administrativa.

§2º Compete ao responsável pela Ouvidoria, designado nos termos deste decreto, atuar na mediação entre o usuário e a administração pública, recebendo, analisando e encaminhando as manifestações dos usuários de serviços públicos, zelando pelo cumprimento das disposições da Lei Federal 13.460/2017, bem como os artigos especificados neste decreto.

§3º A substituição do responsável pela Ouvidoria ocorrerá da mesma forma prevista neste decreto, por meio de nova portaria que designe o substituto, indicando suas atribuições e o período de vigência da designação.



CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17 A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos será revisada sempre que verificada a necessidade de adequação relacionada aos padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, conforme Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 18 Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 19 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Arapongas, 29 de novembro de 2023.

SÉRGIO ONOFRE DA SILVA
Prefeito

LUCIA HELENA GOMES GOLON
Secretária Municipal de Administração