



# Prefeitura do Município de Londrina

## Estado do Paraná

DECRETO Nº 919 DE 26 DE JUNHO DE 2018

**SÚMULA:** 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 LONDRINA, ESTADO DO PARANÁ, no exercício de suas atribuições legais,

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

**Art. 1º.** Este decreto regulamenta, no âmbito do Município de Londrina, 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 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 ideia 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;
- 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;
- 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 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, 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 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. 6º.** 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 e no Decreto Municipal nº 712, de 11 de junho de 2015 e suas alterações;
- IV. proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e no Decreto Municipal nº 712, de 11 de junho de 2015 e suas alterações;
- 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. 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;
- 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 1.422/2016.

**§ 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 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 simplificados 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, e o Decreto Municipal nº 712, de 11 de junho de 2015 e suas alterações.

§ 2º. O Formulário Eletrônico da Ouvidoria- Geral do Município encontra-se disponibilizado no portal oficial do Município registrado no endereço eletrônico [http://www1.londrina.pr.gov.br/index.php?option=com\\_content&view=article&id=25258%3A-fale-com-a-prefeituraouvidoria&catid=217%3Aouvidoria-geral&Itemid=1](http://www1.londrina.pr.gov.br/index.php?option=com_content&view=article&id=25258%3A-fale-com-a-prefeituraouvidoria&catid=217%3Aouvidoria-geral&Itemid=1)

**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 precípua, sem prejuízo de do disposto na Lei nº 12.395/2016 e nos Decretos Municipais nº 1260/2016 e 1422/2016:

- 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 nesta 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; e
- 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
- 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 4928 de 17 de janeiro de 1992 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, revogadas as disposições em contrário.

Londrina, 26 de junho de 2018.

**Tridapalli**

**Marcelo Belinati Martins**

**Juarez Paulo**

**GOVERNO**

**PREFEITO DO MUNICÍPIO**

**SECRETÁRIO DE**



Documento assinado eletronicamente por **Juarez Paulo Tridapalli, Secretário(a) de Governo**, em 26/06/2018, às 18:12, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.



Documento assinado eletronicamente por **Marcelo Belinati Martins, Prefeito do Município**, em 27/06/2018, às 09:39, conforme horário oficial de Brasília, conforme a Medida Provisória nº 2.200-2 de 24/08/2001 e o Decreto Municipal nº 1.525 de 15/12/2017.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site [http://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador\\_externo.php?acao=documento\\_conferir&id\\_orgao\\_acesso\\_externo=0](http://sei.londrina.pr.gov.br/sei/controlador_externo.php?acao=documento_conferir&id_orgao_acesso_externo=0), informando o código verificador **1209895** e o código CRC **CAD05CEE**.