

DECRETO MUNICIPAL Nº 214 DE 23 DE SETEMBRO DE 2021

Registrado e Publicado

Em 23 de 09 de 2021

De autoria do Sr. Silva Lima

**Ementa:** Decreto que regulamenta o procedimento para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PAUDALHO, ESTADO DE PERNAMBUCO no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo art. 79 da Lei Orgânica do Município.

**CONSIDERANDO** que cabe à Administração Pública Municipal zelar pelos interesses dos servidores;

**CONSIDERANDO** o contido na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

**DECRETA:**

**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;
- 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** Incumbirá à controladoria do Município:

- I. avaliar, aprovar e divulgar por meio eletrônico as orientações técnicas que lhe forem submetidas pela Secretaria de Administração;
- II. definir estratégias para melhorias do atendimento ao cidadão.
- III. Promover estudos técnicos destinados à criação de ouvidoria na esfera do Poder Executivo Municipal.
- IV. 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. 7º** De imediato, os usuários poderão manifestar-se, encaminhando reclamações, sugestões e elogios;

I. pessoalmente, nos balcões de atendimento da Prefeitura, 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 Paudalho, R. Raul Bandeira, 21 - Centro, Paudalho - PE, 55825-000.

§ 1º As manifestações também poderão ser feitas por meio eletrônico, no Portal da Prefeitura de Paudalho - <https://www.paudalho.pe.gov.br/portal/>, 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. 8.** Compete à Secretaria Administração das medidas de tecnologia necessárias ao pleno atendimento da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 9.** Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Registre-se, Publique-se e Cumpra-se.

Paudalho, 23 de setembro de 2021.

PREFEITURA MUNICIPAL DO  
**PAUDALHO**  
Construindo um novo amanhã!

*Marcello Fuchs Campos Gouveia*  
Marcello Fuchs Campos Gouveia  
Prefeito