



DECRETO Nº 13.873/2025

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, no âmbito da Administração Pública Municipal.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PIRAQUARA, Estado do Paraná, com fulcro nos incisos IV e V do artigo 40 da Lei Orgânica Municipal,

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente aplicam-se aos Municípios, nos termos do inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que ao Poder Executivo compete promover medidas capazes de assegurar a celeridade e os direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública, DECRETA:

TÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

CAPÍTULO I
ÂMBITO DE APLICAÇÃO

Art. 1º Este decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo do Município de Piraquara, 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.

Parágrafo único. A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.



Art. 2º O disposto neste decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta.

CAPÍTULO II DEFINIÇÕES

Art. 3º Para os fins deste decreto, considera-se:

- I - Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas, aos agentes e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com o objetivo de avaliação da efetividade, aprimoramento da gestão pública;
- II - Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- III - Agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
- IV - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e/ou serviços à população, exercida por órgão, entidade da administração pública e particulares delegatários de serviço público;
- V - Atendimento: conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- VI - Canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer manifestações e obter informações e serviços públicos;
- VII - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitação de providências e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação de tais serviços;
- VIII - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes na prestação e na fiscalização de serviço;
- IX - Denúncia: ato que indica a eventual prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- X - Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;
- XI - Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;



xii - Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Administração Pública municipal;

xiii - Decisão administrativa: pronunciamento administrativo interlocutório ou conclusivo com caráter decisório acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários.

CAPÍTULO III

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS E DOS AGENTES PÚBLICOS

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 - 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 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 art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei 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 em sítio eletrônico 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 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;
- IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.



TÍTULO II
DAS OUVIDORIAS

CAPÍTULO I
DA POLÍTICA DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO USUÁRIO DO SERVIÇO PÚBLICO

Art. 7º O Município de Piraquara assegurará aos cidadãos o direito de acesso aos serviços de Ouvidoria que serão proporcionados mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, possibilitando a manifestação e registro de reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de providências e demais pronunciamentos, observadas as diretrizes da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Os serviços de Ouvidoria serão prestados de forma autônoma, sem subordinação ou sujeição entre si, pela Ouvidoria Geral e pela seguinte Ouvidoria Setorial:

I - Ouvidoria da Saúde.

§ 2º A Ouvidoria Setorial será responsável pelo atendimento e tratamento das demandas que envolvam matérias específicas relacionadas ao respectivo órgão ao qual está vinculada, sendo que todas as demais demandas que não se enquadrem na competência desta serão de atribuição da Ouvidoria Geral.

§ 3º As demandas eventualmente direcionadas à Ouvidoria Geral que tratem de matérias de competência da Ouvidoria Setorial deverão ser encaminhadas à Ouvidoria competente.

§ 4º A Ouvidoria Setorial subordina-se aos respectivos órgãos pertinentes às suas temáticas específicas, enquanto a Ouvidoria Geral subordina-se ao Gabinete do Prefeito.

Art. 8º As Ouvidorias do Município de Piraquara têm como atribuições e competências precípuas, sem prejuízo de outras que venham a ser estabelecidas:

- I - Promover a democracia participativa e oferecer aos cidadãos mecanismos de participação popular e controle social;
- II - Receber reclamações, sugestões, elogios, denúncias, solicitações de providências e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação de tais serviços;



III - Analisar previamente:

- a) A necessidade de reclassificação das manifestações recebidas, visando adequá-las à espécie correta, conforme estabelecido no art. 3º, VII, avaliando, ainda, a necessidade de classificá-la como pedido de acesso à informação;
- b) A necessidade de complementação de informações pelo usuário dos serviços públicos;
- c) A necessidade de sigilo de dados do usuário dos serviços públicos nas tramitações internas;
- d) A necessidade de obtenção de informações adicionais fornecidas pelos demais órgãos da Administração.

IV - Tramitar, quando necessário à formulação das decisões, as manifestações recebidas aos responsáveis pelos órgãos competentes;

V - Receber as informações solicitadas aos órgãos competentes para subsidiar decisões administrativas finais;

VI - Elaborar e encaminhar a decisão administrativa final ao usuário, no prazo de até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação;

VII - Justificar eventual necessidade de prorrogação do prazo, a qual será admitida uma única vez, por igual período;

VIII - Assegurar:

- a) A manutenção de serviços de atendimento ao usuário;
- b) O direito de petição em defesa de direitos ou contra ilegalidade ou abuso de poder;
- c) O sigilo, quando solicitado, sobre denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- d) O atendimento presencial, bem como via serviço telefônico e meio eletrônico, destinado a receber as manifestações dos usuários;
- e) A manutenção do arquivo atualizado de documentação relativo ao conteúdo das manifestações;
- f) O encaminhamento de manifestações que contenham elementos mínimos que caracterizem irregularidades ou indícios que permitam chegar a tais elementos à autoridade competente;



IX- Estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos assuntos de interesse público.

X - Criar, manter atualizado e dar funcionalidade aos sítios eletrônicos das Ouvidorias.

XI - Elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO II DOS OUVIDORES

Art. 9º As funções de Ouvidor serão ocupadas por agentes públicos formalmente designados que apresentem capacidade técnica e profissional para o exercício da função.

Parágrafo único A Ouvidoria contará com Ouvidor substituto formalmente designado.

Art. 10 Fica vedada a designação para o exercício da função de Ouvidor de qualquer agente público que, nos últimos cinco anos, tenha sido penalizado administrativamente com pena de suspensão ou possua condenação criminal, com trânsito em julgado.

Art. 11 Em casos de licenças ou afastamentos, os Ouvidores serão substituídos interinamente por agente público que atenda aos mesmos requisitos exigidos do titular no momento da designação, na qualidade de Ouvidor substituto.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE, TRAMITAÇÃO E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 12 Para garantir seus direitos, o usuário, independentemente de motivação, poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços e da conduta dos agentes públicos municipais.

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;
- V - ciência ao usuário.

Art. 14 As manifestações relacionadas às áreas da Saúde serão dirigidas à sua respectiva Ouvidoria Setorial e recepcionadas pelos respectivos ouvidores setoriais, enquanto as manifestações relacionadas às demais áreas serão dirigidas à Ouvidoria Geral e recepcionadas por seu Ouvidor.

Art. 15 As manifestações dirigidas às Ouvidorias do Município poderão ser feitas presencialmente, em sua respectiva sala de atendimento, via telefone, correspondência convencional ou por meio eletrônico, onde constarão informações atualizadas sobre o serviço e, em destaque, os nomes dos Ouvidores, números de telefones, endereços, links de acesso a sítios eletrônicos oficiais, horários de funcionamento e outras consideradas essenciais.

§ 1º Todas as manifestações, independentemente dos meios utilizados pelos usuários para realizá-las, serão devidamente registradas pelo agente público responsável pelo atendimento ou, quando efetuadas via sistema eletrônico, automaticamente registradas em sistema ou base única.

§ 2º Cada manifestação gerará um número de protocolo, o qual será disponibilizado ao usuário para possibilitar o acompanhamento do trâmite e da resolução da demanda, assegurando a transparência, a eficiência e a rastreabilidade no tratamento das manifestações recebidas pela Ouvidoria.

§ 3º No caso de manifestação por meio eletrônico, 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.

Art. 16 As manifestações deverão conter os seguintes elementos mínimos necessários para serem conhecidas e devidamente processadas:

- I - Identificação do manifestante, incluindo nome completo, n.º de documento (CPF), endereço, telefone e/ou e-mail para contato;



- II - Classificação da manifestação, especificando o seu enquadramento como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação de providências;
- III - Descrição do fato, incluindo, quando possível, datas, locais, pessoas envolvidas e quaisquer outras informações relevantes que possam auxiliar na análise e na resolução da demanda.

Parágrafo único. Em se tratando de atendimento presencial ou via telefone, a narrativa do usuário deverá ser transcrita e registrada a fim de formalizá-la.

Art. 17 Protocolada a manifestação na Ouvidoria, será emitido e entregue ao usuário comprovante de recebimento, com número de protocolo, com o qual poderá realizar o acompanhamento de sua demanda.

Art. 18 Recebidas as manifestações, procedidas as análises prévias, confirmadas as classificações mediante procedimento de triagem, proceder-se-á, se necessário, seu encaminhamento para o indicado na área responsável para obtenção de informações.

§ 1º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão a que se vincula e/ou aos prepostos dos demais órgãos administrativos, os quais deverão responder aos ouvidores no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogável uma única vez por igual período mediante justificativa, sem prejuízo de eventual norma que estabeleça prazo inferior, contados do recebimento na unidade.

§ 2º O encaminhamento deve ser realizado por meio do sistema de protocolo eletrônico, garantindo a rastreabilidade e o acompanhamento do processo.

§ 3º Caso a resposta não seja satisfatória ou necessite de complementação, o Ouvidor deverá solicitar informações adicionais à secretaria, estabelecendo novo prazo para resposta.

Art. 19 Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, as Ouvidorias solicitarão ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento.

§ 1º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido, acarretará o arquivamento da manifestação sem a produção de



resposta conclusiva.

§ 2º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes à situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 3º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no artigo 8º, VI, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

Art. 20 Concluída a análise, o Ouvidor deverá elaborar uma resposta formal ao usuário, explicitando detalhadamente as medidas adotadas e os resultados obtidos, incluindo, se aplicável, orientações sobre eventuais recursos ou passos subsequentes que o usuário possa tomar.

Art. 21 A resposta ao usuário deve ser encaminhada através do contato eletrônico indicado pelo usuário no momento do cadastramento da manifestação.

§ 1º A Ouvidoria deve registrar o encaminhamento e a data da resposta no sistema de gestão de ouvidorias, mantendo a rastreabilidade do processo.

§ 2º A Ouvidoria deve acompanhar a confirmação de recebimento da resposta pelo usuário e estar disponível para eventuais esclarecimentos adicionais.

§ 3º A Ouvidoria deve solicitar, juntamente com a resposta, a avaliação dos serviços pelo Usuário, a ser realizado eletronicamente.

Art. 22 As reclamações e sugestões recebidas pelas Ouvidorias serão encaminhadas aos responsáveis imediatos do agente responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público e à autoridade máxima do órgão.

Art. 23 As denúncias recebidas pela Ouvidoria serão conhecidas e tratadas caso contenham elementos mínimos que caracterizem a irregularidade quanto à relevância, autoria e materialidade, ou indícios que permitam chegar a tais elementos.

Art. 24 As manifestações serão analisadas e respondidas em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Art. 25 As decisões administrativas deverão conter a identificação de quem as proferiu,



constando o nome, cargo e/ou função e lotação.

Art. 26 Os elogios recebidos pela Ouvidoria serão encaminhados aos agentes públicos que prestaram o atendimento ou o serviço público, suas respectivas chefias, e, também, à autoridade máxima do órgão.

Art. 27 No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a decisão que contenha informação sobre o seu encaminhamento ao órgão responsável, sobre os procedimentos a serem adotados, a deliberação final e respectivo número que a identifique junto ao órgão, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de não ser conhecida.

Parágrafo único. Os fluxos e procedimentos descritos neste capítulo aplicam-se tanto para as manifestações feitas na forma presencial quanto eletrônica.

TÍTULO III DO CONSELHO DE USUÁRIOS

CAPÍTULO I DA INSTITUIÇÃO, COMPETÊNCIA E COMPOSIÇÃO

Art. 28 Fica instituído o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, órgão de natureza consultiva, com a finalidade de aprimorar a prestação e a avaliação dos serviços públicos oferecidos à população.

Art. 29 Compete ao Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos:

- I - Acompanhar a prestação dos serviços públicos;
- II - Participar na avaliação dos serviços públicos;
- III - Propor melhorias na prestação dos serviços públicos;
- IV - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - Acompanhar e avaliar a atuação dos ouvidores dos serviços públicos.

Art. 30 O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será composto por 06 (seis) membros, respeitando as seguintes representatividades:

- I - 03 (três) representantes do Ente, indicados pelo Executivo Municipal;
- II - 03 (três) representantes dos usuários dos serviços públicos.



Art. 31 A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos no Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será realizada por meio de chamamento público, garantindo ampla publicidade e participação, devendo ser realizado no mês de outubro que antecede o término do mandato dos conselheiros.

Art. 32 O chamamento público será divulgado por meio de editais afixados em locais de grande circulação e por meio eletrônico, mediante publicação no diário oficial do Município, no sítio eletrônico oficial da Administração Municipal e nas redes sociais oficiais.

Art. 33 O edital de chamamento público deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - O objetivo do chamamento público e a importância da participação dos usuários dos serviços públicos no Conselho;

II - O número de vagas disponíveis para representantes dos usuários dos serviços públicos;

III - Os requisitos necessários para a inscrição, que incluem a apresentação de comprovante de residência no município pelos últimos 12 (doze) meses e prova de que ocupa ou ocupou cargo de conselheiro municipal em qualquer conselho do município.

IV - O período de inscrições, que deverá ser de, no mínimo, 10 (dez) dias corridos a partir da data de publicação do edital;

V - O local e os meios de inscrição, permitindo a inscrição presencial e eletrônica;

VI - Os critérios de seleção e desempate;

VII - A data prevista para a divulgação dos resultados e a forma como os selecionados serão comunicados.

Art. 34 Poderão se inscrever no chamamento público todos os usuários de serviços públicos do município que comprovarem residência no município pelo período mínimo de 12 (doze) meses e que tenham cumprido ou estejam no exercício de mandato de conselheiro em qualquer conselho municipal, mediante apresentação de documentos pertinentes.

Art. 35 A seleção dos representantes dos usuários será coordenada por uma comissão



especialmente designada pelo Conselho de Usuários para esse fim, garantindo a transparência e imparcialidade do processo e será realizada pelo sufrágio facultativo e aberto, mediante votação eletrônica ou presencial, conforme definido em edital de chamamento público.

Parágrafo único. O Conselho de Usuários poderá adotar critérios adicionais de seleção que garantam a representatividade dos usuários inscritos no chamamento público a que se refere o caput deste artigo.

Art. 36 A comissão de seleção elaborará uma lista final dos selecionados e suplentes, que será divulgada publicamente no sítio eletrônico oficial da Administração Municipal e em outros meios de comunicação utilizados no chamamento público.

Art. 37 Os representantes dos usuários dos serviços públicos terão mandato de 4 (quatro) anos, permitida uma única recondução, mediante novo processo de chamamento público.

Art. 38 Em caso de vacância, o suplente mais bem classificado na seleção inicial será convocado para assumir a vaga, completando o mandato do representante substituído.

§ 1º Na hipótese de esgotar-se o número de candidatos selecionados no chamamento público para a composição do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, será adotado o procedimento de votação indireta pelos membros do próprio Conselho para a escolha de novos representantes dos usuários dos serviços públicos.

§ 2º A reunião extraordinária para votação indireta será amplamente divulgada entre os membros do Conselho e os usuários dos serviços públicos, garantindo a transparência e a participação dos interessados.

§ 3º Os novos membros eleitos por votação indireta terão os mesmos direitos e deveres dos demais representantes dos usuários dos serviços públicos, completando o período residual de mandato do representante substituído.

Art. 39 Os representantes dos usuários de serviços públicos deverão desempenhar suas funções de forma voluntária e gratuita, sendo vedada qualquer forma de remuneração.

Art. 40 Os conselheiros farão avaliações individualizadas dos serviços públicos, as



quais serão consolidadas a fim de subsidiar as ações das Ouvidorias, promovendo seu aperfeiçoamento.

§ 1º O Conselho de Usuários se reunirá, presencialmente e/ou eletronicamente, trimestralmente de forma ordinária, nos meses de fevereiro, maio e setembro, e extraordinariamente sempre que necessário, mediante convocação.

§ 2º O Conselho de Usuários aprovará seu Regimento Interno, seguindo os princípios aplicáveis aos conselhos de políticas públicas, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias após sua constituição.

Art. 41 Os representantes dos usuários dos serviços públicos poderão ser destituídos de suas funções no Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos por razões que comprometam a integridade, a efetividade e a transparência das atividades do Conselho.

Art. 42 Constituem razões para a destituição dos representantes dos usuários dos serviços públicos:

- I - Falta de assiduidade: ausência injustificada em 3 (três) reuniões ordinárias consecutivas ou 5 (cinco) reuniões alternadas durante o período de um ano;
- II - Conduta incompatível: envolvimento em atividades que conflitem com os objetivos e a natureza consultiva do Conselho, incluindo atos que comprometam a sua credibilidade e imparcialidade;
- III - Conflito de interesses: participação em decisões do Conselho em situações onde o representante tenha interesses pessoais ou profissionais diretos ou indiretos;
- IV - Desrespeito às normas: violação do Regimento Interno do Conselho ou das diretrizes estabelecidas pelo Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos;
- V - Condenação judicial: condenação por crime infamante em decisão transitada em julgado;
- VI - Renúncia: manifestação expressa de renúncia ao mandato, mediante comunicação formal ao Conselho;
- VII - Incapacidade: declaração de incapacidade civil absoluta ou relativa, que comprometa o desempenho das funções no Conselho;
- VIII - Falta de decoro: comportamento indecoroso ou incompatível com a dignidade das funções de conselheiro, devidamente apurada pelo Conselho.



Art. 43 O processo de destituição será iniciado mediante denúncia formalizada por qualquer cidadão, encaminhada ao Presidente do Conselho, devendo a denúncia ser instruída com documentos e evidências que fundamentem as razões alegadas para a destituição.

Art. 44 Recebida a denúncia, o Presidente do Conselho convocará uma reunião extraordinária para deliberar sobre a admissibilidade da denúncia, garantindo o direito de defesa ao representante denunciado.

§ 1º O representante denunciado será notificado com, no mínimo, 10 (dez) dias de antecedência da reunião, sendo-lhe assegurado o direito de apresentar defesa escrita e oral.

§ 2º A decisão sobre a admissibilidade da denúncia será tomada por maioria simples dos membros presentes na reunião extraordinária.

Art. 45 Se admitida a denúncia, será constituída uma comissão especial de investigação, composta por 03 (três) membros do Conselho, excluindo-se o denunciante e o denunciado, para apuração dos fatos e elaboração de parecer final.

§ 1º A comissão especial terá o prazo de 30 (trinta) dias para concluir a investigação e apresentar o parecer ao Conselho.

§ 2º O parecer da comissão especial deverá conter a análise dos fatos, a defesa do denunciado e a recomendação quanto à procedência ou improcedência da denúncia.

Art. 46 O parecer da comissão especial será apreciado em reunião extraordinária do Conselho, convocada especificamente para este fim, garantindo-se nova oportunidade de defesa ao denunciado.

§ 1º A destituição do representante será decidida por maioria dos membros do Conselho presentes na reunião.

§ 2º A decisão será formalizada por meio de resolução, publicada no sítio eletrônico oficial da Administração Municipal e comunicada aos interessados.



Art. 47 Os ouvidores dos serviços públicos municipais poderão participar das reuniões do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos, com direito a voz, podendo manifestar-se sobre qualquer matéria em pauta, bem como apresentar relatórios, sugestões e esclarecimentos que julguem pertinentes.

Art. 48 O Poder Executivo Municipal deverá implantar o Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias, contados a partir da data de publicação deste Decreto.

TÍTULO IV DA AVALIAÇÃO, ELABORAÇÃO E DIVULGAÇÃO DOS SERVIÇOS

CAPÍTULO I DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 49 A Administração Pública Municipal deverá avaliar anualmente, por meio de pesquisa que garanta significância estatística aos resultados, os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

- I - Satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - Qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - Quantidade de manifestações de usuários;
- V - Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação dos serviços.

Parágrafo único. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio eletrônico do órgão ou entidade até o último dia útil do mês de fevereiro de cada ano, incluindo, entre outras informações, o ranking dos órgãos com maior incidência de reclamação dos usuários no período avaliado, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 50 A Ouvidoria elaborará e disponibilizará anualmente seus Relatórios de Gestão, os quais deverão apontar falhas e propor melhorias na prestação dos serviços públicos, com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.



§ 1º O Relatório de Gestão referido no caput deste artigo indicará, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - As formas de manifestações, se presencial, via telefone, correspondência convencional ou meio eletrônico;
- III - Os tipos de manifestações, se reclamações, denúncias, sugestões, elogios, solicitações de providências ou demais pronunciamentos;
- IV - O tempo médio de atendimento da manifestação;
- V - A análise dos pontos recorrentes;
- VI - A evolução mensal consolidada das quantidades de manifestações recebidas/tratadas por assuntos recorrentes;
- VII - As providências adotadas pela Administração Pública Municipal quanto às soluções propostas ou apresentadas;
- VIII - A metodologia e os meios de consolidação dos dados obtidos.

§ 2º O Relatório de Gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão ou entidade e deverá ser disponibilizado no respectivo sítio eletrônico anualmente até o último dia útil do mês de março.

CAPÍTULO II DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 51 Compete à Ouvidoria Geral elaborar e divulgar, de forma permanente, em sítio eletrônico oficial e no Portal da Transparência, Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar de forma clara e precisa sobre os serviços prestados pelo Município, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público 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;
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.



§ 1º 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, quanto 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;
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 52 A Carta de Serviços ao Usuário será revisada e atualizada com periodicidade mínima anual.

Art. 53 A atualização prevista no caput deverá ser publicada até o último dia útil do mês de Janeiro de cada ano.

TÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

CAPÍTULO I ORIENTAÇÕES GERAIS

Art. 54 Os agentes públicos deverão ser anualmente capacitados para o exercício das funções a serem desempenhadas na Ouvidoria tanto em relação aos aspectos técnicos quanto comportamentais.

Art. 55 No caso de serviços de competência da Ouvidoria da Saúde/SUS deverão ser observadas as normas e diretrizes do Ministério da Saúde e os gestores deverão utilizar os dados destes serviços como ferramenta para o estabelecimento de estratégias para melhoria das ações e dos serviços prestados.

Art. 56 Os pedidos de acesso à informação serão regidos pelo disposto no Decreto Municipal nº 7822/2019.

Art. 57 Em caso de descumprimento dos deveres estabelecidos neste Decreto, ficam os Ouvidores e agentes públicos integrantes da Ouvidoria, sujeitos às regras estabelecidas na



Lei Municipal nº 863/2006.

Art. 58 A título de transição, a primeira eleição direta será realizada até dezembro de 2025, por meio de chamamento público, respeitando-se o disposto nos arts. 31 a 36 deste Decreto.

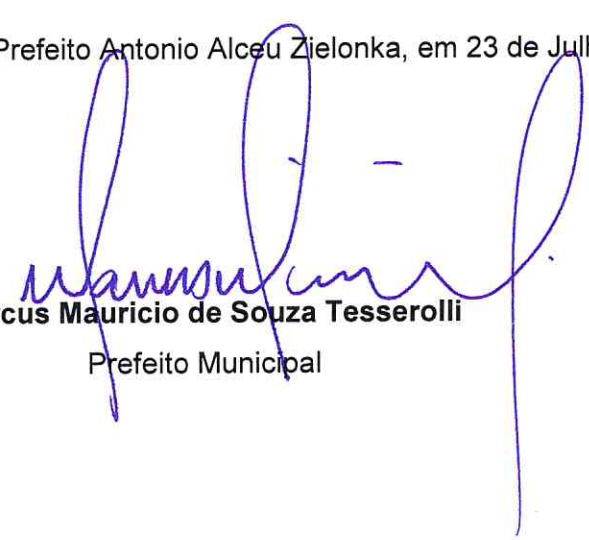
§ 1º Durante o período anterior à eleição, deverão ser implementadas campanhas intensivas de divulgação e mobilização social, promovidas pela Administração Municipal, com o objetivo de informar, conscientizar e engajar a população quanto à função, à importância e às atividades do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos.

§ 2º As campanhas mencionadas no parágrafo anterior deverão ocorrer por meio de canais de comunicação de amplo alcance, incluindo, mas não se limitando a, mídia digital, impressa e presencial, com o intuito de garantir a mais ampla publicidade e participação no processo eleitoral subsequente.

§ 3º Os novos representantes eleitos, nos termos do caput deste artigo, iniciarão o mandato regular em janeiro de 2026, cumprindo integralmente o prazo de 04 (quatro) anos previsto no art. 37 deste Decreto.

Art. 59 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio 29 de Janeiro, Prédio Prefeito Antonio Alceu Zielonka, em 23 de Julho de 2025.



Marcus Mauricio de Souza Tesserolli
Prefeito Municipal

