



PREFEITURA MUNICIPAL DE
CAXAMBU-MG

DECRETO Nº 2522 DE 29 DE JULHO DE 2019

“Dispõe sobre a regulamentação no âmbito do Poder Executivo Municipal, do 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”.

O Prefeito Municipal de Caxambu, Estado de Minas Gerais, no uso de atribuição que lhe é conferida por lei,

CONSIDERANDO o contido na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e a necessidade de sua regulamentação no âmbito Municipal;

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 Municipal.

Art. 2º - O Município assegurará aos cidadãos o direito de acesso aos serviços de ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

7 AP
1



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU-MG

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.

VI - RECLAMAÇÃO - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

VII - DENÚNCIA - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VIII - ELOGIO - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IX - SUGESTÃO - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal;

Art. 4º - Com periodicidade mínima anual, o Poder Executivo Municipal publicará quadro geral dos serviços públicos prestados – Carta de Serviços, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 5º - 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU-MG

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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU-MG

Art. 6º - 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 e 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, 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.

Art. 7º - De imediato, os usuários poderão manifestar-se, encaminhando sugestões, elogios e reclamações;

I - pessoalmente, junto ao Setor de Protocolo, mediante requerimento por escrito ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzido a termo;

II - por correspondência convencional, que deverá ser encaminhada à Prefeitura Municipal de Caxambu – Praça 16 de Setembro, nº 24, Centro, CEP 37.440-000.

§ 1º - As manifestações também poderão ser feitas por meio eletrônico, no site - www.caxambu.mg.gov.br acessando ícone – FALE CONOSCO.

  4



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAXAMBU-MG

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

Art. 8º - Compete à Assessoria de Imprensa e Departamento de Informática a implementação das medidas de tecnologia necessárias ao pleno atendimento da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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

Registre-se, publique-se e cumpra-se.

Caxambu, 29 de julho de 2019.



DIOGO CURI HAEGEN

Prefeito Municipal



LUIZ HENRIQUE DIÓRIO DE SOUZA

Secretário Municipal de Administração Interino