



## DECRETO Nº 654

*Regulamenta o regime de participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Administração Pública Municipal.*

O PREFEITO MUNICIPAL DE CURITIBA, CAPITAL DO ESTADO DO PARANÁ, no uso das atribuições legais que foram conferidas pelos incisos IV e V do artigo 72 da Lei Orgânica do Município de Curitiba, considerando o contido na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e com base no Protocolo n.º 04-024119/2018 - PGM,

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;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA

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;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA

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:



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA

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, e no Decreto Municipal nº 1.135, de 30 de julho de 2012;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e do Decreto Municipal nº 1.135, de 30 de julho de 2012,

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.



## PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA

Art. 6º Fica delegada, ao Secretário do Governo Municipal, a competência para compor Comissão de Trabalho, com o objetivo de apresentar proposta para:

I - operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário na esfera do Poder Executivo Municipal;

II - organização e funcionamento do Conselho de Usuários;

III - criação de canal competente para a recepção da manifestação dos usuários, sua análise, encaminhamento ao órgão responsável pelo serviço demandado e resposta ao usuário.

Parágrafo único. A Comissão de Trabalho deve ser instituída no prazo máximo de trinta dias a contar da publicação deste decreto.

Art. 7º Fica delegada à Comissão instituída por meio do Decreto Municipal nº 1.992, de 10 de novembro de 2017, a competência para promover estudos técnicos destinados à criação de ouvidoria na esfera do Poder Executivo Municipal.

Art. 8º Fica delegada ao Instituto Municipal de Administração Pública - IMAP a competência para 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. 9º De imediato, os usuários poderão manifestar-se, encaminhando reclamações, sugestões e elogios:

I - pessoalmente, nos balcões de atendimento das Administrações Regionais e no Espaço Cidadão do Palácio 29 de Março, 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 Curitiba - av. Cândido de Abreu, 817 - 80530-908, Curitiba/PR.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CURITIBA

§1º As manifestações também poderão ser feitas por meio eletrônico, no Portal Curitiba - [www.curitiba.pr.gov.br](http://www.curitiba.pr.gov.br) 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. 10. As Comissões de Trabalho, referidas nos artigos 6º e 7º deste diploma normativo, e o Instituto de Administração Pública - IMAP terão prazo de cento e oitenta dias, a contar da publicação deste decreto, para finalização dos trabalhos.

Art. 11. Compete à Secretaria do Governo Municipal e à Secretaria de Informação e Tecnologia a implementação das medidas de tecnologia necessárias ao pleno atendimento da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 12. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Rafael Valdomiro Greca de Macedo **Prefeito**  
**Municipal**

Luiz Fernando de Souza Jamur

**Secretário do Governo Municipal**

PALÁCIO 29 DE MARÇO, 26 de junho de 2018.