

DECRETO N° 2089/2023

SÚMULA: DISPÕE SOBRE O REGULAMENTO MUNICIPAL SOBRE OS DIREITOS DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS DO MUNICÍPIO DE FAROL.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE FAROL/PR, SENHOR OCLECIO DE FREITAS MENESES, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS E CONSIDERANDO,

Capítulo I Das Disposições Preliminares

Art. 1º - Este regulamento visa estabelecer e consolidar os direitos dos usuários dos serviços públicos do Poder Executivo Municipal, conforme previsão da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Capítulo II Dos Direitos dos Usuários

Art. 2º - Sem prejuízo do previsto na lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, todo usuário dos serviços públicos tem direito a:

- I. Urbanidade, igualdade e cortesia no tratamento;
- II. Presunção de boa-fé em suas comunicações com a administração pública;
- III. Comunicação que seja compreensível, acessível e clara;
- IV. Informação completa sobre o andamento dos processos em que figure como interessado;
- V. Proteção de dados pessoais conforme a legislação;
- VI. Acessibilidade, por meio de tecnologias assistivas ou qualquer outro meio, em todas as fases e etapas do serviço;
- VII. Simplificação dos serviços, com uso de soluções tecnológicas que visem a sua melhoria, rapidez e efetividade;
- VIII. Participação no controle da prestação e avaliação dos serviços, podendo formular sugestões e contribuições;
- IX. Tratamento diferenciado e adaptado às suas especificidades.

Capítulo III Das Garantias

Art. 3º - É assegurado ao usuário o direito de apresentar manifestação sobre a prestação de serviços públicos, a qual deverá:

- I. Ser processada em prazo razoável;
- II. Ser devidamente fundamentada;
- III. Receber resposta fundamentada, caso solicitada;
- IV. Ser protegida de represália.

Capítulo IV

Do Conselho de Usuários

Art. 4º - Fica criado o Conselho dos Usuários de Serviços Públicos, órgão consultivo com a finalidade de promover a participação dos usuários na administração pública e na avaliação dos serviços prestados.

Art. 5º - O Conselho dos Usuários de Serviços Públicos será composto por:

I. 02 (dois) membros da Administração Pública Municipal;

II. 03 (três) membros representantes dos usuários dos serviços públicos;

Parágrafo único - Os membros do Conselho serão nomeados pelo Prefeito Municipal, para um mandato de 04 (quatro) anos, permitida a recondução.

Art. 6º - São atribuições do Conselho:

I. Propor melhorias nos serviços públicos oferecidos;

II. Analisar e dar retorno sobre reclamações e sugestões recebidas pela Ouvidoria Municipal;

III. Fomentar a realização de consultas e audiências públicas;

IV. Contribuir para a elaboração de relatórios anuais sobre a qualidade dos serviços públicos;

V. Emitir pareceres e recomendações sobre projetos de lei que afetem direta ou indiretamente os serviços públicos.

§ 1º - O Conselho se reunirá ordinariamente 02 (duas) vezes ao ano e, extraordinariamente, sempre que convocado pelo seu presidente ou por solicitação de ao menos 1/3 (um terço) de seus membros.

§ 2º - A participação no Conselho dos Usuários de Serviços Públicos é de caráter público e não será remunerada, sendo a atuação de cada membro considerada como de relevante serviço público.

Capítulo V

Das consultas públicas

Art. 7º - Para fins deste Decreto, entende-se por consulta pública o processo de coleta de opiniões e informações dos usuários de serviços públicos e outros interessados, com o objetivo de avaliar a qualidade e eficiência dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal.

Parágrafo Único - A realização de consultas públicas é de responsabilidade do Conselho dos Usuários de Serviços Públicos, que poderá contar com o apoio técnico e administrativo de outros órgãos da Administração Municipal.

Art. 8º - As consultas públicas serão realizadas anualmente e, extraordinariamente, sempre que o Conselho julgar necessário ou mediante solicitação de ao menos 1/3 (um terço) de seus membros.

Art. 9º - O procedimento para a realização de consultas públicas deverá ser divulgado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias e deverá garantir a participação ampla e democrática, podendo ser utilizado meios digitais para sua realização.

Art. 10 - O resultado das consultas públicas deve ser considerado na formulação de políticas públicas, planos, programas e projetos relativos à prestação dos serviços

públicos, além de servir como instrumento de avaliação do desempenho dos serviços prestados.

Capítulo VI

Da Ouvidoria Municipal e Acesso à Informação

Art. 11 - A Ouvidoria Municipal, órgão responsável por receber, analisar e encaminhar manifestações dos usuários dos serviços públicos, funcionará em consonância com as diretrizes deste Decreto e nas diretrizes e normas estabelecidas no Decreto nº 1889/2022, além de estar alinhada com as normas gerais da Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Capítulo VII

Das Audiências Públicas

Art. 11 - A realização de audiências públicas é de responsabilidade do Conselho dos Usuários de Serviços Públicos e deverá contar com o apoio técnico e administrativo da Ouvidoria Municipal e de outros órgãos da Administração Pública Municipal.

Art. 12 - As audiências públicas serão realizadas semestralmente e, extraordinariamente, sempre que o Conselho julgar necessário ou mediante solicitação de ao menos 1/3 (um terço) de seus membros.

Art. 13 - O procedimento para a realização de audiências públicas deverá ser amplamente divulgado com antecedência mínima de 15 (quinze) dias e deverá garantir a participação ampla e democrática, podendo ser utilizado meios digitais para sua realização.

Art. 14 - O resultado das audiências públicas deverá ser considerado na formulação de políticas públicas, planos, programas e projetos relativos à prestação dos serviços públicos e servirá como instrumento de avaliação e controle social.

Capítulo VIII

Do Incentivo às Associações de Usuários

Art. 15 - O Município incentivará a formação e o fortalecimento de associações civis de usuários dos serviços públicos, visando ampliar a participação popular e o controle social na gestão pública.

Parágrafo Único - As associações de usuários serão consideradas parceiras da Administração Pública Municipal, podendo ser convidadas para participar de consultas e audiências públicas, bem como para integrar comitês, comissões ou grupos de trabalho que tratem de temas relacionados aos serviços públicos.

Art. 16 - O Município poderá disponibilizar espaços públicos, informações, e outros recursos necessários para a realização de assembleias, reuniões e outras atividades das associações de usuários.

Art. 17 - As associações de usuários poderão apresentar propostas, sugestões e críticas de forma direta ao Conselho dos Usuários de Serviços Públicos e à Ouvidoria Municipal, as quais deverão ser consideradas nos processos decisórios relevantes.

Art. 18 - As associações de usuários deverão ser constituídas de acordo com a legislação vigente e deverão estar alinhadas com os princípios e objetivos deste Decreto e da Lei Federal nº 13.460/2017.

Capítulo IX

Da Promoção de Acesso a Informações e Interação Tecnológica

Art. 19 - O Município promoverá, sempre que possível, o acesso a bancos de dados e redes eletrônicas de informações.

Art. 20 - Para cumprir o disposto no parágrafo anterior, poderão ser adotadas as seguintes medidas:

- I. Utilização de plataformas de código aberto e softwares gratuitos que estejam em conformidade com os padrões de segurança e privacidade;
- II. Utilização de servidores e infraestrutura já existentes para hospedar os bancos de dados e informações, evitando custos adicionais;
- III. Promover o uso de redes sociais e outros meios de comunicação digitais já existentes para a interação com os usuários, minimizando a necessidade de desenvolvimento de novas plataformas;

Parágrafo Único - Todas as medidas adotadas deverão assegurar a proteção de dados e informações, em conformidade com a legislação vigente, incluindo, mas não se limitando à Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Capítulo X

Das Disposições Finais

Art. 21 - A administração pública municipal deve adaptar e modificar seus procedimentos e normas internas para garantir os direitos aqui estabelecidos.

Art. 22 - Este regulamento entra em vigor na data de sua publicação.

Farol, 25 de outubro de 2023.

OCLÉCIO DE FREITAS MENESES
Prefeito Municipal