DECRETO Nº 142/2026
26/10/2026

SÚMULA: DISPÕE SOBRE A CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO, A AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO, A SIMPLIFICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E INSTITUI O CONSELHO VIRTUAL DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DO MUNICÍPIO DE LARANJEIRAS DO SUL/PR, MEDIANTE INTEGRAÇÃO À PLATAFORMA FALA.BR, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O PREFEITO MUNICIPAL DE LARANJEIRAS DO SUL, Estado do Paraná, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 65, inciso VI, da Lei Orgânica do Município, e em conformidade com o §3º. do art. 37 da Constituição Federal, com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e com as diretrizes da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação),

DECRETA:

CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Decreto regulamenta os procedimentos de que tratam os arts. 7º, 18 e 23 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no âmbito do Município de Laranjeiras do Sul, quanto:
I - À disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário no portal oficial da Prefeitura Municipal;
II - Ao funcionamento do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos (COMUSP), integrado ao ecossistema tecnológico federal; e
III - À avaliação contínua e à simplificação de procedimentos, focando na eficiência e melhoria do atendimento ao cidadão.

Parágrafo único. Sujeitam-se a este Decreto os órgãos da administração direta, autarquias, fundações e demais entidades controladas pelo Município de Laranjeiras do Sul, bem como prestadores de serviços públicos sob qualquer regime de contratação.

CAPÍTULO II - CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

SEÇÃO I - PROCEDIMENTOS PARA ELABORAÇÃO, PUBLICAÇÃO E ATUALIZAÇÃO

Art. 2º. Fica regulamentado o procedimento para a disponibilização da Carta de Serviços ao Usuário no sítio eletrônico da Prefeitura de Laranjeiras do Sul, com o objetivo de informar e facilitar o acesso do cidadão aos serviços públicos prestados, bem como conferir transparência aos compromissos e padrões de eficiência, resolutividade e qualidade.

Art. 3º. A Carta de Serviços ao Usuário deve conter informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados ao público pelo Município, direta ou indiretamente, contemplando:
I - Serviços públicos oferecidos, classificados em categorias;
II - Locais da prestação do serviço, físicos e virtuais;
III - Requisitos, documentos, canais, eventuais custos e isenções;
IV - Principais etapas para o processamento do serviço;
V - Previsão do prazo máximo para a prestação total do serviço;
VI - Formas de prestação dos serviços e de comunicação com o solicitante.

§1º. A Carta de Serviços detalhará os compromissos e padrões de efetividade regulamentares, estabelecendo os usuários prioritários, tempo de espera estimado, fluxo de tramitação e recursos.

§2º. Para cumprimento do indicador de satisfação, o encerramento de cada atendimento gerado pelo sistema municipal disponibilizará automaticamente ao usuário o link de redirecionamento para a ferramenta de avaliação da Ouvidoria.

Art. 4º. Cabe aos órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal mapear seus serviços e atualizar a Carta de Serviços ao Usuário, anualmente, no mês de fevereiro, ou sempre que houver acréscimo, modificação ou supressão de serviços.

SEÇÃO II - COMITÊ GESTOR DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 5º. Fica instituído o Comitê Gestor da Carta de Serviços, com a incumbência de supervisionar a publicação e o monitoramento sistemático do conteúdo contido no instrumento, composto por:
I - Coordenador do Serviço de Defesa e Informação ao Cidadão, na condição de Coordenador dos trabalhos;
II - Membros titulares e respectivos suplentes das seguintes pastas:
a) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Governo e Gestão;
b) 1 (um) representante da Procuradoria Geral do Município;
c) 1 (um) representante da Secretaria Municipal da Fazenda;
d) 1 (um) representante da Secretaria Municipal da Administração e Planejamento;
e) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação, Cultura, Turismo, Tecnologia e Inovação;
f) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;

g) 1 (um) representante da Secretaria Municipal de Transportes.

§1º. Os membros serão designados por ato do Chefe do Poder Executivo para mandato de 2 (dois) anos, permitida a recondução.

§2º. O Comitê reunir-se-á ordinariamente uma vez por trimestre e, extraordinariamente, por convocação de seu Coordenador.

Art. 6º. Incumbe ao Comitê Gestor avaliar a necessidade de atualização da Carta, consolidar e validar as alterações propostas pelas secretarias, zelar pelo treinamento dos servidores e apresentar relatórios estatísticos periódicos ao Chefe do Poder Executivo.

Art. 7º. As modificações executivas na Carta de Serviços serão efetivadas no portal por servidores formalmente designados como Pontos Focais em seus respectivos órgãos de lotação.
Parágrafo único. Os servidores de que trata este artigo serão indicados pelos titulares das pastas,
prioritariamente dentre aqueles pertencentes ao quadro estatutário ou ocupantes de cargos de provimento em comissão que possuam perfil técnico e amplo conhecimento dos fluxos operacionais da secretaria.

CAPÍTULO III - AVALIAÇÃO, MELHORIA E INTEGRAÇÃO TECNOLÓGICA

Art. 8º. O acolhimento, processamento, triagem e envio de respostas conclusivas relativas às manifestações de Ouvidoria e aos pedidos de acesso à informação (e-SIC) dar-se-ão prioritariamente por meio da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação (Fala.BR), mantida pela Controladoria-Geral da União (CGU).

§1º. Os atendimentos e pesquisas de satisfação gerados pelo Fala.BR objetivam assegurar a participação dos usuários na avaliação e identificar deficiências na prestação dos serviços municipais.

§2º. Os canais físicos ou presenciais de atendimento mantidos pelo município deverão registrar e transcrever eletronicamente as demandas dos cidadãos na plataforma Fala.BR, garantindo a unicidade e o controle dos prazos legais.

§3º. Os dados estatísticos e os relatórios conclusivos extraídos da plataforma subsidiarão o relatório anual de gestão da Ouvidoria e o ajuste periódico das cartas de serviços.

CAPÍTULO IV - SIMPLIFICAÇÃO DE PROCEDIMENTOS E COMPARTILHAMENTO DE DADOS

Art. 9º. A edição e a alteração de normas relativas ao atendimento observarão os princípios da
eficiência, economicidade, presunção de boa-fé e eliminação de formalidades burocráticas cujo custo social seja superior ao risco envolvido.

Art. 10. Os órgãos municipais atuarão de forma integrada e sistêmica. Fica vedado exigir do usuário atestados, certidões ou documentos comprobatórios cujos dados constem em base oficial da própria Administração Pública Municipal, devendo a obtenção ocorrer diretamente entre as secretarias.

Art. 11. No atendimento aos usuários observar-se-á a gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania e a vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos protocolos municipais, exceto por manifesta incompetência do órgão ou ausência de dados mínimos essenciais estipulados em lei.

CAPÍTULO V - CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS (COMUSP)

Art. 12. Fica regulamentado o funcionamento do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos (COMUSP), órgão consultivo vinculado à Secretaria Municipal de Controle Interno, responsável pelo acompanhamento e avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo município.

Art. 13. O COMUSP funcionará de forma 100% digital, utilizando-se da estrutura e suporte tecnológico da Plataforma Virtual do Conselho de Usuários integrada ao ecossistema Fala.BR/CGU, dispensando a realização de sessões plenárias presenciais regulares ou estrutura administrativas físicas onerosas ao erário municipal.

Art. 14. O Conselho será composto por cidadãos voluntários usuários dos serviços públicos municipais.

§1º. O chamamento público de conselheiros voluntários dar-se-á de forma contínua, aberta e permanente, mediante ampla divulgação no portal oficial do município e canais de imprensa, convidando a população local a cadastrar-se na plataforma digital.

§2º. Para atuar como conselheiro voluntário, o interessado deverá:
I - Ser maior de 18 anos;
II - Estar em pleno gozo de seus direitos políticos;
III - Realizar sua adesão voluntária e autenticação de identidade por meio do portal unificado Gov.br diretamente na plataforma do Conselho de Usuários da CGU, vinculando-se ao órgão "Município de Laranjeiras do Sul".

§3º. Ficam impedidos de compor o Conselho de Usuários os cidadãos que incidam nas hipóteses de inelegibilidade previstas na legislação federal (Lei da Ficha Limpa) ou que apresentem manifesto conflito de interesses privados com os serviços públicos avaliados.

Art. 15. Os conselheiros farão avaliações e responderão a enquetes individualizadas sobre os serviços públicos locais diretamente no ambiente virtualizado da plataforma.

§1º. Compete à Coordenadoria de Informação, Defesa e Ouvidoria a moderação do painel municipal, bem como a formulação, disparo e consolidação técnica das enquetes de satisfação.

§2º. O município disponibilizará em seu portal da transparência o link para o painel digital de dados abertos gerado pela plataforma, assegurando ampla publicidade aos relatórios e notas conferidas pelos usuários.

§3º. A função de conselheiro não será remunerada, sendo considerada serviço público relevante.

CAPÍTULO VI - VEDAÇÕES E SANÇÕES

Art. 16. É expressamente vedado exigir do usuário requisitos ou procedimentos não previstos em lei e não informados previamente na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 17. A recusa injustificada ou o retardamento indevido no cumprimento dos prazos legais do e-SIC e da Ouvidoria sujeitará o servidor e o dirigente máximo da pasta às penalidades previstas na Lei Municipal nº 030/2004 (Estatuto dos Servidores Públicos Civis de Laranjeiras do Sul) e na Lei Federal nº 12.527/2011.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. A Secretaria Municipal de Controle Interno editará instruções complementares necessárias para o monitoramento técnico das metas e do fluxo operacional do sistema Fala.BR.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Laranjeiras do Sul/PR, em 26 de outubro de 2026.

JAISON RODRIGO MENDES
Prefeito Municipal

Publicação, com assinatura, feita no **Jornal Correio do Povo do Paraná**
Edição nº 4996 – de 28/10/2026