

Órgão Oficial do Município criado pela Lei Municipal nº. 81, de 02 de dezembro de 1974.

Publicado no Diário Oficial do Estado em 14 de dezembro de 1974.

MENSÁRIO OFICIAL



ANO MMXIX

PUXINANÃ – PARAÍBA

EDIÇÃO JULHO/2019

Nº. 01

DECRETOS



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

Decreto nº 015-A/2019, de 12 de junho de 2019.

REGULAMENTA A LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017, DISPONDO SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, INSTITUI A POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO, NO ÂMBITO DA CIDADE DE PUXINANÃ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O **Prefeito Constitucional do Município de Puxinanã – Paraíba**, no uso de suas atribuições legais estabelecidas no inciso III do art. 65 da Lei Orgânica do Município e,

CONSIDERANDO a necessidade expressa de regulamentar a Lei Federal nº 13.460/2017, que versa sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito municipal;

CONSIDERANDO que a prática da transparência na Administração Pública é base salutar e necessária para um maior e melhor acompanhamento por parte da sociedade civil das atividades oferecidas, desenvolvidas e planejadas pelo gestor público; e

CONSIDERANDO, sobretudo, o interesse público;

DECRETA:

TÍTULO DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação e participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

serviços públicos, bem como institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito da Cidade de Puxinanã/PB.

§ 1º A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações da administração pública, 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.

§ 2º O disposto neste decreto aplicar-se-á a todos os órgãos da Administração Municipal Direta e às demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais, incluídas as concessionárias e parceiras.

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

- I - **cidadão**: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
- II - **agente público**: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
- III - **serviço público**: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;
- IV - **atendimento**: o 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;
- V - **canais de atendimento**: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;
- VI - **solicitações**: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

§ 4º Para os fins deste decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

Capítulo I
DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 2º - O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestadora de serviços públicos:

- I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;
- II - presumir a boa-fé do usuário;
- III - atender por ordem de chegada, ressalvados os 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 - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprir prazos e normas procedimentais;
- VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

[Handwritten signature]



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

- XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos 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;
- XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;
- XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 3º- São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - fornecer 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 este decreto.

[Handwritten signature]



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

Capítulo II
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 4º - Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme os 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 para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

§ 3º A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da gestão municipal

Capítulo III

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 5º - A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à administração municipal, com as seguintes atribuições:



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar da avaliação dos serviços prestados;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - acompanhar e avaliar a atuação da gestão e dos responsáveis por ações da administração pública, de cada órgão e entidade prestadora de serviços públicos;
- VI - manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 6º - Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados perante os responsáveis por ações da administração pública, em aferição a ser realizada pela gestão municipal.

Art. 7º - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

- I - 4 (quatro) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 4 (quatro) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

- a) 1 (um) do Gabinete do Prefeito Municipal;
- b) 1 (um) da Procuradoria-Geral do Município;
- c) 1 (um) da Secretaria de Administração do Município;
- d) 1 (um) da Secretaria de Saúde.

§ 1º Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo Chefe do Executivo.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

Procuradoria Jurídica do Município, no Mensário Oficial da Cidade, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

- I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;
- II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;
- III - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;
- IV - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;
- V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.

Art. 8º - Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, a escolha dos representantes no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 7º deste decreto dependerá da avaliação dos seguintes requisitos:

- I - formação educacional compatível com a área a ser representada;
- II - experiência profissional aderente à área a ser representada;
- III - atuação voluntária na área a ser representada;
- IV - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária ou permissionária de serviços públicos em qualquer esfera de poder.

Art. 9º - O Prefeito designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

Art. 10 - A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

Art. 11 - Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado da Paraíba, da Defensoria Pública do Estado da Paraíba e da Ordem dos Advogados do Brasil/PB.

Art. 12 - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto à indicação do Ouvidor Geral do Município, bem como quanto a assuntos relacionados à prestação de serviços públicos.

Capítulo IV
DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Art. 13 – As ações de ouvidoria estarão a cargo da Ouvidoria Geral do Município a ser instituída através de Lei Municipal, a qual competirá:

- I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações da administração pública, ou órgãos ou entidades públicos, observados os termos deste decreto e das normas pertinentes à matéria;
- III - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- IV - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;
- V - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

VI - coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.

Parágrafo Único: Também são atribuições da Ouvidoria Geral do Município as previstas na lei instituidora.

Art. 14 - Os responsáveis por ações da administração pública deverão ter nível de escolaridade superior, preferencialmente com experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

§ 1º O responsável por ações da administração pública, deverá vincular-se diretamente ao titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público, respeitando a vinculação prevista na legislação específica.

§ 2º A nomeação do Ouvidor Geral será feita em obediência ao que dispor a legislação específica.

Capítulo V

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS
RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA

Art. 15 - O responsável por ações da administração pública deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações, sob pena de responsabilidade.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

§ 2º o responsável por ações da administração pública, que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

§ 3º A certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Fica vedado impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação ou justificativa da manifestação.

§ 5º Fica vedada a cobrança de qualquer valor referente aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos para a reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos, observada a gratuidade para aqueles que não possam com eles arcar sem prejuízo ao sustento próprio ou da família.

Art. 16 - Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 17 - No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações da administração pública, deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 20 (vinte) dias, mediante justificativa expressa ou quando se fizer necessário a manifestação de outro órgão da administração pública.

Art. 18 - As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações da administração pública,



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

no menor prazo possível, no limite de até 10 (dez) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 19 - O responsável por ações da administração pública deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do artigo 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 20 - O responsável por ações da administração pública poderá receber e coletar informações dos usuários, com a finalidade de avaliar a prestação dos serviços públicos, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades, com o respectivo encaminhamento às unidades competentes, sempre que cabível.

TÍTULO II

Capítulo I

DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Art. 21 - Fica instituída, no âmbito da Cidade de Puxinanã, a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, com a finalidade de estabelecer ações voltadas às boas práticas e padrões de qualidade no atendimento ao cidadão, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 22 - A Política Municipal de Atendimento ao Cidadão tem como objetivos:

- I - valorizar as atividades relacionadas ao atendimento como uma das atribuições primordiais de toda a Administração Municipal;
- II - valorizar os agentes públicos envolvidos em atividades de atendimento;

[Handwritten signature]



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

III - contribuir para que as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos solicitados tenham como foco a satisfação dos cidadãos;

IV - promover e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos à população, inclusive os que contemplem investimentos em tecnologia da informação e em recursos de acessibilidade;

V - definir diretrizes e princípios que possibilitem aos cidadãos o exercício de seus direitos de acesso democrático aos serviços públicos e às informações a eles relacionadas;

VI - propiciar, aos agentes públicos, condições para exercerem com efetividade o seu papel de representantes da Administração Municipal no relacionamento com os cidadãos;

VII - estimular a criação de alternativas e mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos;

VIII - estimular a criação de linhas de conduta e de trabalho para que a Administração Municipal esteja disponível aos cidadãos como "governo único para cidadão único";

IX - fomentar o desenvolvimento da cultura e práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

X - assegurar o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, ágeis e acessíveis;

XI - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e clara, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 2011;

XII - promover a cultura da avaliação do atendimento, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos, do conhecimento do perfil dos cidadãos e do conhecimento das experiências de atendimento aos cidadãos;

XIII - promover a concepção e a elaboração de mecanismos que salvaguardem o cidadão contra condutas e práticas inadequadas no relacionamento com a Administração Municipal;

XIV - fomentar as iniciativas de participação dos cidadãos na avaliação e na criação dos serviços públicos;

XV - estimular a divulgação de dados abertos sobre a prestação dos serviços públicos.

[Handwritten signature]



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

Art. 23 - Na execução dos serviços públicos, observar-se-ão as seguintes diretrizes:

- I - universalidade, como preceito geral;
- II - transparência nos processos de atendimento, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão solicitante;
- III - presunção de boa-fé dos cidadãos;
- IV - atendimento com eficiência e eficácia, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;
- V - inovação, com foco na melhoria e racionalização dos serviços públicos;
- VI - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;
- VII - visão integrada da prestação dos serviços públicos, considerando o pressuposto de "cidadão único" que se relaciona com "governo único";
- VIII - disponibilização de dados e informações sobre os serviços públicos oferecidos, em formato acessível, quando necessário, garantindo-se a sua autenticidade, atualização e integridade;
- IX - confidencialidade, preservando-se o sigilo das informações pessoais ou que atentem contra a privacidade do cidadão;
- X - plena acessibilidade, aplicando-se a Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015;
- XI - redução sistemática do número de documentos solicitados ao cidadão, dando-se preferência, quando cabível, à auto declaração;
- XII - integração das bases de dados do Município com as de outros entes federativos;
- XIII - adequação entre meios e fins, vedada a imposição aos cidadãos de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- XIV - utilização de linguagem simples, acessível e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV - exigência de comparecimento do cidadão somente quando absolutamente necessário ou por sua conveniência, dando-se preferência às modalidades de atendimento à distância.

10



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO
Capítulo II

DOS INSTRUMENTOS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE ATENDIMENTO AO CIDADÃO

Seção I

Da Carta de Serviços ao Cidadão e do Quadro Geral de Serviços Públicos

Art. 24 - A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar os cidadãos sobre os serviços públicos que podem ser prestados, as formas de acesso a esses serviços, os respectivos compromissos dos órgãos e entidades prestadores de serviços e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Cidadão apresentará, com clareza e precisão, em relação a cada um dos serviços públicos prestados, as seguintes informações:

- I - os serviços efetivamente oferecidos;
- II - os requisitos, documentos, formas e informações necessários para acessar o serviço;
- III - as principais etapas para o processamento do serviço;
- IV - a previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - a forma de prestação do serviço;
- VI - os locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;
- VII - as prioridades de atendimento;
- VIII - a previsão de tempo de espera para atendimento;
- IX - os mecanismos de comunicação com os usuários;
- X - os procedimentos para receber e responder as manifestações dos cidadãos;
- XI - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação.

§ 2º A Carta de Serviços ao Cidadão ficará disponível no Site que hospeda a página oficial do Município de Puxinanã/PB.

10



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Cidadão deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, de modo concomitante à sua implantação, sendo revisada constantemente, sempre que houver alteração do serviço.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem simples, concisa, objetiva e em formato acessível, quando necessário, considerando o contexto sociocultural dos cidadãos interessados, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 25 – Deverá ser publicado no sítio oficial do município, o Quadro Geral de Serviços Públicos, com "link" para acesso às informações relativas aos seus serviços, na Carta de Serviços ao Cidadão.

Seção II
Dos Canais de Atendimento

Art. 26 - Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos buscarão oferecer aos cidadãos a possibilidade de formular sua solicitação por diferentes canais de atendimento, priorizando os meios eletrônicos.

Parágrafo único. Os canais de atendimento deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 27 - Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 28 - Compete aos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos:

[Handwritten signature]



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

- I - promover a acessibilidade comunicacional em todos os seus canais de atendimento;
- II - analisar a flutuação da demanda por atendimento em seus canais, de modo a dimensionar os recursos necessários à sua adequada prestação;
- III - definir e divulgar amplamente o horário de atendimento telefônico, presencial, por "chat" e/ou por mídia social;
- IV - organizar o atendimento presencial por ordem de chegada, com o devido respeito às determinações legais relativas a essa forma de atendimento;
- V - garantir a identificação visual dos agentes dos postos de atendimento presencial, mediante o fornecimento de uniforme ou similar, além de crachás padronizados, contendo o nome e a função exercida;
- VI - manter as instalações de atendimento presencial salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço público;
- VII - buscar instituir agendamento eletrônico para o atendimento presencial;
- VIII - promover o acesso dos cidadãos à autenticação eletrônica, de forma a permitir a ampliação da oferta de serviços públicos à distância.

Seção III
Da Solicitação dos Serviços Públicos

Art. 29 - Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos deverão dar o devido atendimento às solicitações feitas pelos canais de atendimento, evitando-se o uso de ofícios e pedidos informais que violem o princípio da impessoalidade.

Art. 30 - Cada solicitação, qualquer que seja o canal de atendimento, deverá gerar um número de protocolo que retrate fielmente a manifestação, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado às suas solicitações, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com clareza e objetividade.

[Handwritten signature]



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 31 - O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

- I - **identificado**: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;
- II - **sigiloso**: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;
- III - **anônimo**: quando o cidadão não informa a sua identidade e o meio de contato.

Parágrafo único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do protocolo.

Art. 32 - Os órgãos da Administração Municipal ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento:

- I - o número total de solicitações por serviço público;
- II - o número de solicitações atendidas por serviço público;
- III - o estoque de solicitações em aberto por serviço público;
- IV - o tempo médio de atendimento por serviço público;
- V - o órgão ou entidade prestador do serviço público.

Capítulo IV
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 33 - As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.



ESTADO DA PARAÍBA
PREFEITURA MUNICIPAL DE PUXINANÃ
GABINETE DO PREFEITO

Art. 34 - Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE PUXINANÃ/PB.

Publique-se; Cumpra-se; Dê-se Ciência.
Puxinanã/PB, 12 de junho de 2019.

FELIPE GURGEL COUTINHO
Prefeito Constitucional



Prefeitura Municipal de Puxinanã
Secretaria de Finanças
Departamento de Contabilidade

Decreto nº
0016/2019

Em, 1 de Julho de 2019.

DISPÕE SOBRE A ABERTURA DE CRÉDITO ADICIONAL SUPLEMENTAR, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS

O PREFEITO CONSTITUCIONAL DO MUNICÍPIO DE PUXINANÃ, no uso de suas atribuições legais e de conformidade com o que dispõe a Lei nº 0589, de 10 de janeiro de 2019.

Art. 1º - Fica autorizado o Crédito Adicional Suplementar na quantia de R\$ 660.981,00 (Seiscentos e Sessenta Mil e Novecentos e Oitenta e Um Reais) destinado ao reforço de dotações no Orçamento vigente, como segue:

02.002 GABINETE DO PREFEITO	
04 122 1002 2002	MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO GABINETE
0000012	3190.04 99 1001 Contratação por Tempo Determinado 2.445,00
0000013	3190.11 99 1001 Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil 34.936,00
0000016	3390.30 99 1001 Material de Consumo 2.617,00
0000019	3390.36 99 1001 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física 700,00
0000020	3390.39 99 1001 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica 15.833,00
	Total da Ação 56.531,00
	Total da Unidade Orçamentária 56.531,00
02.006 SECRETARIA DE EDUCAÇÃO	
12 361 1004 2012	MANUT. DAS ATIVIDADES DO ENSINO FUNDAMENTAL - FUNDEB 40%
0000104	3390.30 99 1113 Material de Consumo 11.006,00
0000107	3390.36 99 1113 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física 20.804,00
	Total da Ação 31.810,00
12 361 1004 2014	MANUTENÇÃO DO TRANSPORTE ESCOLAR
0000126	3390.30 99 1111 Material de Consumo 5.348,00
0000128	3390.30 99 1123 Material de Consumo 7.006,00
	Total da Ação 12.354,00
	Total da Unidade Orçamentária 44.164,00
02.007 SECRETARIA DE CULTURA	
13 392 1006 2019	PROMOÇÃO DE EVENTOS CULTURAIS E FESTIVOS
0000186	3390.39 99 1001 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica 29.667,00
	Total da Ação 29.667,00
13 392 1006 2020	MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DA SECRETARIA DE CULTURA
0000192	3390.30 99 1001 Material de Consumo 5.170,00
	Total da Ação 5.170,00
	Total da Unidade Orçamentária 34.837,00
02.009 SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL - FMS	



Prefeitura Municipal de Puxinanã
Secretaria de Finanças

Departamento de Contabilidade	
08 244 1010 2024	MANUTENÇÃO DE OUTROS PROGRAMAS -FNAS
0000237	3390.39 99 1311 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica 10.900,00
	Total da Ação 10.900,00
08 244 1010 2028	PROGRAMA PRIMEIRA INFÂNCIA NO SUAS - CRIANÇA FELIZ.
0000281	3390.39 99 1311 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica 15.901,00
	Total da Ação 15.901,00
08 244 1010 2029	MANUTENÇÃO E GERENCIAMENTO DO BOLSA FAMÍLIA - IGDDB
0000293	3390.39 99 1311 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica 12.745,00
	Total da Ação 12.745,00
	Total da Unidade Orçamentária 39.546,00
02.010 SECRETARIA DE AGRICULTURA RECURSOS HÍDRICOS E MEIO AMBIENTE	
20 606 1008 2033	MANUT. DAS ATIV. DA SEC. DE AGRICULTURA REC. HÍDRICOS E MEIO AMBIENTE
0000325	3390.36 99 1001 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física 53.860,00
0000327	3390.92 99 1001 Despesas de Exercícios Anteriores 45,00
	Total da Ação 53.905,00
	Total da Unidade Orçamentária 53.905,00
02.011 SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA	
15 451 1005 2034	MANUT. DAS ATIVIDADES DA SEC. DE INFRAESTRUTURA
0000354	3390.92 99 1001 Despesas de Exercícios Anteriores 1.050,00
	Total da Ação 1.050,00
15 451 1005 2035	MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DE ILUMINAÇÃO PÚBLICA
0000356	3390.30 99 1001 Material de Consumo 26.491,00
0000358	3390.39 99 1001 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica 16.022,00
	Total da Ação 42.513,00
15 452 1005 2037	MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS DE LIMPEZA PÚBLICA
0000363	3390.39 99 1001 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica 96.267,00
	Total da Ação 96.267,00
	Total da Unidade Orçamentária 139.830,00
03.001 SECRETARIA DE SAÚDE - FMS	
10 122 1009 2040	MANUTENÇÃO DOS SERV. DO FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE
0000395	3190.04 99 1211 Contratação por Tempo Determinado 33.458,00
0000397	3190.13 99 1211 Obrigações Patronais 71.635,00
	Total da Ação 105.093,00
10 301 1009 2042	PROGRAMA SAÚDE BUCAL
0000427	3190.04 99 1214 Contratação por Tempo Determinado 12.800,00
	Total da Ação 12.800,00
10 301 1009 2044	OUTROS PROGRAMAS SUS
0000463	3390.30 99 1214 Material de Consumo 100.198,00
0000464	3390.36 99 1214 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Física 10.900,00
0000465	3390.39 99 1214 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica 40.994,00
	Total da Ação 152.092,00
10 301 1009 2050	PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA - PSF
0000532	3190.11 99 1214 Vencimentos e Vantagens Fixas - Pessoal Civil 22.183,00
	Total da Ação 22.183,00



Prefeitura Municipal de Puxinanã

Secretaria de Finanças

Departamento de Contabilidade

Total da Unidade Orçamentária 292.168,00

Total de Suplementações 660.981,00

Art. 2º - Constituem recursos para complementar a abertura do Crédito de que trata o artigo 1º deste Decreto Anulação Parcial de dotações consignadas no Orçamento vigente, no valor de R\$ 660.981,00 (Seiscentos e Sessenta Mil e Novecentos e Oitenta e Um Reais), como segue:

02.004 SECRETARIA DE ADMINISTRAÇÃO E PLANEJAMENTO

04 122 1002 2006 MANUTENÇÃO DO CUSTEIO DE CONVENIO COM SEGURANÇA PÚBLICA

0000048 3390.30 99 1001 Material de Consumo 50.000,00

Total da Ação 50.000,00

Total da Unidade Orçamentária 50.000,00

02.006 SECRETARIA DE EDUCAÇÃO

12 361 1004 1003 CONST. AMPLIAÇÃO E REFORMA DE UNIDADES ESCOLARES E QUADRAS

0000076 4490.51 99 1113 Obras e Instalações 50.000,00

0000077 4490.51 99 1124 Obras e Instalações 60.000,00

Total da Ação 110.000,00

12 361 1004 2014 MANUTENÇÃO DO TRANSPORTE ESCOLAR

0000130 3390.33 99 1113 Passagens e Despesas com Locomoção 20.813,00

Total da Ação 20.813,00

12 366 1004 2018 MANUTENÇÃO DAS ATIVIDADES DO EJA

0000178 3390.39 99 1124 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica 20.000,00

Total da Ação 20.000,00

Total da Unidade Orçamentária 150.813,00

02.009 SECRETARIA DE AÇÃO SOCIAL - FMAS

08 244 1010 1011 CONSTRUÇÃO DE ESPAÇOS DESTINADOS AOS SERVIÇOS DA ASSISTÊNCIA SOCIAL

0000214 4490.51 99 1001 Obras e Instalações 25.000,00

Total da Ação 25.000,00

Total da Unidade Orçamentária 25.000,00

02.010 SECRETARIA DE AGRICULTURA RECURSOS HÍDRICOS E MEIO AMBIENTE

20 607 1008 1015 MELHORIA DA INFRAESTRUTURA HÍDRICA

0000314 4490.51 99 1001 Obras e Instalações 27.500,00

Total da Ação 27.500,00

20 608 1008 1018 CONSTRUÇÃO E REFORMA DA SACTETARIA

0000318 4490.51 99 1001 Obras e Instalações 33.000,00

Total da Ação 33.000,00

Total da Unidade Orçamentária 60.500,00

02.011 SECRETARIA DE INFRAESTRUTURA

15 451 1005 1027 CONSTRUÇÃO / AMPLIAÇÃO DE EDIFICAÇÕES PÚBLICAS

0000344 4490.51 99 1510 Obras e Instalações 55.000,00

Total da Ação 55.000,00

18 542 1005 2036 CONTRIBUIÇÃO AO CONSÓRCIO DE RESÍDUOS SÓLIDOS

0000360 3371.70 99 1001 Rateio p/ Particip. em Consórcio Público 27.500,00

Total da Ação 27.500,00

Total da Unidade Orçamentária 82.500,00



Prefeitura Municipal de Puxinanã

Secretaria de Finanças

Departamento de Contabilidade

03.001 SECRETARIA DE SAÚDE - FMS

10 302 1009 1028 AQUISIÇÃO DE VEÍCULOS

0000376 4490.52 99 1211 Equipamentos e Material Permanente 30.000,00

Total da Ação 30.000,00

10 302 1009 1029 CONSTRUÇÃO, REFORMA E AMPLIAÇÃO DE UNID. DE SAÚDE

0000378 4490.51 99 1211 Obras e Instalações 50.000,00

Total da Ação 50.000,00

10 301 1009 1030 IMPLANTAÇÃO DE ACADEMIAS DE SAÚDE

0000381 4490.51 99 1211 Obras e Instalações 20.000,00

Total da Ação 20.000,00

10 301 1009 1032 AQUISIÇÃO DESAPROPIAÇÃO DE IMÓVEIS

0000386 4590.61 99 1211 Aquisição de Imóveis 30.000,00

Total da Ação 30.000,00

10 122 1009 2040 MANUTENÇÃO DOS SERV. DO FUNDO MUNICIPAL DE SAÚDE

0000409 4490.52 99 1211 Equipamentos e Material Permanente 42.000,00

Total da Ação 42.000,00

10 301 1009 2043 MANUTENÇÃO DAS AÇÕES DO PROGRAMA PMAQ

0000452 3390.30 99 1214 Material de Consumo 50.000,00

Total da Ação 50.000,00

10 302 1009 2047 MANTUENÇÃO DAS ATIVIDADES COM A MÉDIA E ALTA

0000503 3390.30 99 1211 Material de Consumo 21.000,00

Total da Ação 21.000,00

10 301 1009 2050 PROGRAMA SAÚDE DA FAMÍLIA - PSF

0000533 3190.13 99 1211 Obrigações Patronais 7.168,00

0000537 3390.30 99 1211 Material de Consumo 21.000,00

0000541 3390.39 99 1211 Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica 21.000,00

Total da Ação 49.168,00

Total da Unidade Orçamentária 292.168,00

Total de Anulações 660.981,00

Total de Outras Fontes 0,00

Total Geral de Fontes 660.981,00

Art. 3º - Este Decreto entra em vigor nesta data, revogando-se as disposições em contrário.

Felipe Gurgel Coutinho
FELIPE GURGEL COUTINHO
Prefeito

LEGISLATIVO



ESTADO DA PARAÍBA
MUNICÍPIO DE PUXINANÃ
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

"CASA ZOROASTRO COUTINHO"

➤ GABINETE DA
PRESIDÊNCIA

Portaria 12/2019

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE PUXINANÃ, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições que lhe confere a lei Orgânica do Município, **RESOLVE**:

Art. 1º - Exonerar a senhora **Selma da Silva Figueirêdo**, inscrita no CPF sob o nº021.447.974-98, do cargo de **Assessora de Imprensa** da Câmara Municipal de Puxinanã.

Art. 2º- Esta Portaria entra em vigor na data sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se Publique-se.

Gabinete do Presidente, 31 de julho de 2019.

LUIZ DO NASCIMENTO ALVES
PRESIDENTE

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE PUXINANÃ
Rua: 28 de Janeiro, nº 15 - Centro - CEP: 58115-000
Fones: (83) 3380-1007 - Puxinanã/PB

CNPJ: 24.223.752/0001-80



ESTADO DA PARAÍBA
MUNICÍPIO DE PUXINANÃ
PODER LEGISLATIVO MUNICIPAL
CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES

"CASA ZOROASTRO COUTINHO"

➤ GABINETE DA
PRESIDÊNCIA

Portaria 13/2019

O PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE PUXINANÃ, Estado da Paraíba, no uso de suas atribuições que lhe confere a lei Orgânica do Município, **RESOLVE**:

Art. 1º - Nomear Aline Simões dos Santos, inscrito no CPF sob nº 088.689.494-82, para ocupar o cargo em comissão "ad nutum" de **Assessora de Imprensa** da Câmara Municipal de Vereadores de Puxinanã.

Art. 2º- Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Registre-se Publique-se.

Gabinete da Presidência, 31 de julho de 2019.

Luiz do Nascimento Alves
PRESIDENTE

CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE PUXINANÃ
Rua: 28 de Janeiro, nº 15 - Centro - CEP: 58115-000
Fones: (83) 3380-1007 - Puxinanã/PB

CNPJ: 24.223.752/0001-80