
ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTA MARIA DO OESTE

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO
DECRETO 055/2024

DECRETO Nº 055/2024

Regulamenta a ouvidorias e trata da Carta de Serviços ao Usuário de acordo com a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal e dá outras providências.

OSCAR DELGADO, Prefeito Municipal de Santa Maria do Oeste - PR, no uso de suas atribuições legais.

DECRETA:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º – O Poder Executivo assegurará ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta, bem como o acesso a mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Para os efeitos desta norma, considera-se:

- ouvidora: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;
- reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público municipal;– denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública;
- identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual, órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;
- serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública direta e indireta, fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio;
- política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município, direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 3º - As ouvidorias terão a finalidade de:

- articular as atividades das ouvidoras públicas;
- garantir o controle social pelos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos;

VI – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 4º - Os cargos dos titulares das ouvidorias serão ocupados por servidores efetivos, de confiança ou comissionados, que possuam nível superior compatível com as atribuições.

V – O ouvidor Geral não poderá exercer outra atividade paralela com outras secretarias, exceto com a transparência ou tribunal de contas do Estado.

VI – O Ouvidor Geral não pode ser impedido ou constrangido no exercício de suas funções.

Parágrafo Único - O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima do Poder Executivo a que se refere o art. 1º desta norma.

Art. 5º - Compete às ouvidorias:

- promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações, recebidas por qualquer canal de comunicação da ouvidoria;
- processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas 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 Usuário, de que trata o art. 7º da Lei 13.460, de 2017;
- VI – exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria 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;
- atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos;– exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e o Poder Executivo, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 6º - As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma sob pena de responsabilidade do agente público.

§2º - A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida, excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º - É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º - É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º - Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Art. 7º - As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado existente na página da prefeitura ou através de e-mail próprio da ouvidoria.

§1º - As ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal do Portal da Prefeitura na rede mundial de computadores.

§2º - Sempre que recebida em meio físico, deverá ser incluída a manifestação, promovendo o ouvidor sua inserção em sistema próprio, gerando número de protocolo para resposta ao usuário.

§3º - As ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

Art. 8º - As ouvidorias deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até vinte dias

contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§1º - Os prazos indicados no caput poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º - Recebida a manifestação, as ouvidorias deverão realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§3º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 20 dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§4º - O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§5º - As ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de dez dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior.

Art. 9º - As Ouvidorias assegurarão ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Parágrafo Único - A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão documentados separadamente, aos quais será atribuído o tratamento previsto no caput.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 10 - O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo Único - A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e identificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 11 - A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público e para o Chefe do Poder Executivo.

Parágrafo Único - A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 12 - A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo Único - Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 13 - As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º - As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º - As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento administrativo próprio.

Seção III Das denúncias

Art. 14 - A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º - No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos departamentos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados ou sobre o seu arquivamento.

§2º - Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de instruir informações estatísticas da ouvidoria.

CAPÍTULO IV

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Seção I

Da avaliação dos serviços

Art. 15 – Os serviços prestados pelo Poder Executivo deverão ser avaliados nos seguintes aspectos:

- satisfação do usuário com o serviço prestado;
- qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- quantidade de manifestação dos usuários;
- medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 16 – A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano, por meio físico ou digital, e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da Prefeitura.

Seção II

Deveres do usuário

Art. 17 – São deveres do usuário:

- utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- colaborar para a adequada prestação do serviço;
- preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Seção III

Do relatório de gestão

Art. 18 – A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e propõem melhorias nas prestações de serviços públicos relativas às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 19 – O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- os motivos das manifestações;
- a análise dos pontos recorrentes;
- as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 20 – O relatório de gestão será disponibilizado integralmente na internet e encaminhado ao Prefeito Municipal.

CAPÍTULO IV

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação e revoga dispositivos contrários.

Santa Maria do Oeste/PR, 22 de julho de 2024.

OSCAR DELGADO
Prefeito Municipal

Publicado por:
Marcos Antonio de Lima
Código Identificador:8DC68E9B

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná
no dia 24/07/2024. Edição 3073
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita

informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>