



DECRETO Nº 306/2024

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO
DA OUVIDORIA MUNICIPAL E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

LUIZ EVERALDO ZAK, Prefeito Municipal de Rebouças, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município:

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Este decreto disciplina a organização e o funcionamento da Ouvidoria Municipal e do Serviço de Informações ao Cidadão-SIC da administração direta do município de Rebouças/PR.

Art. 2º - A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição Federal.

CAPÍTULO II
ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - A Ouvidoria Municipal funcionará de acordo com a estrutura administrativa vigente e terá as seguintes atribuições:



PAÇO MUNICIPAL CAETANO CASTAGNOLI
Rua José Afonso Vieira Lopes. 96- Fone (42) 3457 1299 - CEP 84.550-000
CNPJ – 77.774.859/0001-82 - Rebouças – Paraná

- I - receber e apurar denúncias, reclamações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos ou que contrariem o interesse público praticados por servidores públicos do Município de Rebouças, empregados na Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos
- II – receber sugestões e elogios da administração municipal através de telefone, internet e pessoalmente, de cidadãos e de servidores públicos;
- III - realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
- IV - promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral;
- V - difundir a importância da ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;
- VI - elaborar relatório anual das atividades desenvolvidas, dando a devida publicidade;
- VII - identificar deficiência nos serviços e obras públicas, sugerindo ações sistêmicas a fim de superá-las;
- VIII – propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e comunicações, quando houver indício ou suspeita de infração;
- IX - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;
- X - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município;
- XI – fomentar a participação popular na administração pública, divulgando os instrumentos para sua efetivação e contribuindo para garantir a universalidade de atendimento aos cidadãos;
- XII – acompanhar e fiscalizar a prestação dos serviços, informando ao cidadão a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas do Poder Executivo Municipal, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;



- XIII – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos;
- XIV - propor adoção de medidas de defesa dos direitos dos usuários;
- XV - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários;
- XVI - promover a adoção de mediação e conciliação;
- XVII - solicitar de forma oficial o atendimento em caráter preferencial e de urgência dos Secretários Municipais, para que no prazo de 05 (cinco) dias, prestem informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos de processo relacionados às reclamações e denúncias recebidas;
- XVIII - organizar e manter arquivos atualizados da documentação relativa às denúncias, reclamações, representações e sugestões recebidas;

Art. 4º - O acesso à Ouvidoria Municipal poderá ser realizado por meio de:

- I - correspondência endereçada à Ouvidoria do Município, por petição escrita e assinada, contendo a qualificação da parte (nome, endereço, profissão, telefone, e-mail, número RG e CPF), acompanhada de cópia de documento de identidade, juntando, se for o caso, documentos que comprovem os fatos alegados;
- II - comunicação eletrônica, através de formulário, e-mail ou link próprio através do portal da prefeitura via internet;
- III – ligação telefônica.

§1º – As manifestações orais deverão ser reduzidas a termo e protocoladas;

§2º - A Ouvidoria Municipal deverá manter, quando solicitado, sigilo sobre a identidade do denunciante e da fonte de informações, sendo facultado ao cidadão realizar denúncia de forma anônima.

§3º As manifestações de autoria desconhecida ou incerta só e somente serão admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que se apresentem verossímeis.



PAÇO MUNICIPAL CAETANO CASTAGNOLI
Rua José Afonso Vieira Lopes. 96- Fone (42) 3457 1299 - CEP 84.550-000
CNPJ – 77.774.859/0001-82 - Rebouças – Paraná

Art. 5º - O Serviço de Informações ao Cidadão-SIC funcionará junto à Ouvidoria Municipal, e terá as seguintes atribuições:

- I - atender e orientar o público quanto ao acesso a informações;
- II - informar sobre a tramitação de documentos nas diversas repartições da administração municipal;
- III - realizar audiências ou consultas públicas para incentivo à participação popular e à outras formas de divulgação de informações de interesse público.
- IV – difundir a importância da Ouvidoria como instrumento de participação e controle social da administração pública;
- V – apresentar ao cidadão resposta adequada, com clareza e objetividade, garantindo a celeridade da tramitação da demanda.

Art. 6º - A Ouvidoria Municipal, além dos princípios constitucionais da administração pública reger-se-á por:

- I - transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;
- II - confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;
- III - imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;
- IV - acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana;
- V - à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A administração municipal promoverá os atos de publicidade necessários ao amplo conhecimento dos canais de comunicação da ouvidoria municipal.

CAPÍTULO III
DAS GARANTIAS



Art. 7º - Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria Municipal:

- I - livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atua;
- II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atua;
- III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;
- IV - submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- V - propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- VI - cabe a Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente;

CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS

Art. 8º - As manifestações de cidadãos ou de instituições da sociedade serão dirigidas ao Ouvidor Municipal designado, devendo ser instruídas com documentos e informações que possibilitem a formação de juízo sobre sua procedência e plausibilidade.

Art. 9º - Recebida a denúncia e realizada a análise prévia, o Ouvidor do Município poderá solicitar informações complementares necessárias à compreensão do objeto, devendo:

- I – realizar o encaminhamento de ofício ao órgão ou entidade a que se referir a manifestação para que tome ciência ou preste esclarecimento, se for o caso;
- II - providenciar a resposta ao cidadão quanto aos questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências relativas a prestação dos serviços públicos;
- III - propor a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais junto à Procuradoria Geral do Município e ao Ministério Público.



Art. 10º - O Ouvidor Municipal poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado quando:

I – o conteúdo não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão

II - o conteúdo da denúncia não traduza irregularidade/ilegalidade

III - não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria;

IV - inexistir informações mínimas que permitam uma investigação sobre o que foi relatado;

V – o conteúdo da manifestação inserida no canal apresenta inconsistências ou sinais claros de inverdades;

VI – a apuração da reclamação não se apresenta como razoável;

VII – a denúncia se resumir a xingamentos ou discursos de ódio;

VIII – não contiver indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade;

IX – o usuário não complementar informações no prazo de 05 dias;

Art. 11º - A Ouvidoria apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias úteis, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período desde que expressamente justificado, e notificará o usuário sobre a decisão administrativa.

§1º - A resposta às manifestações será em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

§2º - Concluído o processo caberá à Ouvidoria Municipal informar o autor da manifestação, caso identificável, o desfecho do processo, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da conclusão do processo;

CAPÍTULO V

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS



PAÇO MUNICIPAL CAETANO CASTAGNOLI
Rua José Afonso Vieira Lopes. 96- Fone (42) 3457 1299 - CEP 84.550-000
CNPJ – 77.774.859/0001-82 - Rebouças – Paraná

Art. 12º. Os órgãos e entidades públicas abrangidos por este Decreto deverão avaliar os serviços prestados, 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; e
- 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 um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial do órgão ou entidade, no Portal da Prefeitura de Rebouças.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13º - Os casos omissos serão submetidos a análise do Poder Executivo.

Art. 14º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, ficando revogado as disposições em contrário, em especial o Decreto 50/2022.

Paço Municipal Caetano Castagnoli, Rebouças/PR, em 21 de novembro de 2024.

LUIZ EVERALDO ZAK
Prefeito Municipal