
ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE CONTENDA

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO
DECRETO Nº 419/2021

“Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria do Município de Contenda - PR.”

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CONTENDA, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais, conferidas pelo Artigo 70, inciso IV da Lei Orgânica do Município,

CONSIDERANDO as disposições da Lei Municipal nº 1795/2019 que dispõe sobre o Sistema de Controle Interno Municipal;

CONSIDERANDO os termos da Lei Federal nº 13460/2017 que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

CONSIDERANDO que a Ouvidoria passou a integrar o Sistema de Controle Interno do Município; e

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade, conforme Termo de Ajustamento de Conduta (TAC P.A. 0152.20.003717-3), firmado com o Grupo Especializado na Proteção ao Patrimônio e no Combate a Improbidade Administrativa – GEPATRIA – Região de União da Vitória.

D E C R E T A

Capítulo I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica regulamentada a Ouvidoria Geral do Município de Contenda, Estado do Paraná, cujas atividades são de responsabilidade como macro funções da Unidade de Controle Interno nos termos da Lei Municipal nº 1795/2019.

Capítulo II

DOS PRINCÍPIOS

Art. 2º A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-á também por:

I - Independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público, inclusive, com estrutura física própria e independente;

II - Transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III - Confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV - Imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular comunicados e recomendações;

V - Acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Art. 3º A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Poder Público 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 da República.

Capítulo III DA OUVIDORIA

SEÇÃO I DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

Art. 4º A Ouvidoria Municipal tem as seguintes atribuições:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 5º Para consecução de seus objetivos a Ouvidoria do Município de Contenda atuará:

I - Por solicitação do Prefeito, Controlador Interno, Secretários Municipais e Vereadores;

II - Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer cidadão ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 6º A Ouvidoria do Município de Contenda será dirigida pelo Controlador Interno e membros da Unidade de Controle Interno, competindo-lhes:

I - 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;

II - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;

III - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias aos aperfeiçoamentos dos serviços prestados à população, pela Administração Pública do Município;

IV - Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

V - O membro da Ouvidoria possua mandato de 04 (quatro) anos a iniciar no mês de janeiro do terceiro ano de mandato administrativo municipal, com possibilidade de recondução por igual período.

VI - A impossibilidade de destituição da função a que foi atribuído antes do fim do mandato, salvo requisição por parte do servidor mediante aviso por escrito com 30 (trinta) dias de antecedência, ou cometimento de ato irregular mediante apuração em processo administrativo.

Parágrafo único. Os atos oficiais da Ouvidoria do Município de Contenda serão publicados na Imprensa Oficial do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

SEÇÃO II DAS GARANTIAS DA OUVIDORIA

Art. 7º Para a consecução de suas atribuições é assegurada à Ouvidoria:

I - Estrutura mínima adequada para o desempenho de suas funções institucionais, com estrutura física para realização das atividades e corpo técnico suficiente.

- II - Ter livre acesso a todos os setores da Administração Pública Municipal;
 - III - Solicitar informações e documentos diretamente a quem detenha no âmbito ou entidade em que atuam;
 - IV - Participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;
- Parágrafo único. A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, eletrônico, pessoal, por protocolo oficial do Município e por correspondência, bem como, garantir o anonimato ou confidencialidade dos usuários que assim solicitarem, e ainda adotar medidas de publicidade acerca das suas atribuições em veículos diversos.

SEÇÃO III DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 8º Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atuam a Ouvidoria, classificando-se em:

- I - Usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atuam a Ouvidoria;
- II - Usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam a Ouvidoria.

Capítulo IV DO OUVIDOR

SEÇÃO I DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Art. 9º As funções de Ouvidor, serão realizadas pelos servidores lotados na Controladoria Interna Municipal, sendo o Controlador Interno, o responsável pelo acolhimento inicial das manifestações e tendo ainda as seguintes atribuições:

- I - Coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II - Representar a Ouvidoria interna e externamente;
- III - Atuar de ofício;
- IV - Controlar o cumprimento dos prazos previstos nesta Normativa;
- V - Elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VI - Participar das reuniões quando do Secretariado quando convocado;
- VII - Submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- VIII - Propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- IX - Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade da Controladoria Interna do Município, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes, por ordem superior, respeitando-se a regulamentação em vigor.

Art. 10. O Ouvidor deverá atuar em parceria com os secretários municipais e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas nesta Normativa.

Art. 11. A Ouvidoria será exercida por servidor público efetivo, com formação em nível superior e qualificação compatível com as funções desempenhadas, habilitado em uma das seguintes áreas: Administração, Ciências Contábeis, Direito ou Economia.

§ 1º O servidor que ingressar na função da Ouvidoria, não poderá estar em estágio probatório, sendo que não existindo servidores aptos e/ou interessados que atendam este requisito, poderá ser exercido por servidor em estágio probatório;

§ 2º Não poderão ser designados para o exercício da função pessoas que:

- I - Tiverem sofrido penalização administrativa, civil ou penal transitada em julgado;
- II - Realizem atividade e/ou possuam filiação político-partidária;

III - Exercçam, concomitantemente com a atividade pública, não será permitida cumulações de funções com outros cargos da administração pública, em face da natureza de suas atribuições, mesmo havendo compatibilidade de horário.

Capítulo V DOS PROCEDIMENTOS

SEÇÃO I DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 12. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, das 08:00 às 12:00 e das 13:00 às 17:00 horas, no prédio da Prefeitura Municipal, Avenida João Franco, 400, centro, na sala da Controladoria Interna Municipal, ou por meio de:

I - Correspondência endereçada à Ouvidoria do Município;
II - Formulário via internet, no site da prefeitura www.contenda.pr.gov.br, através do link OUVIDORIA.

Art. 13. O Ouvidor poderá proceder o arquivamento da denúncia, quando:

- a) apuradas as informações;
- b) por ausência de informações mínimas que permitam uma investigação sobre o que foi relatado;
- c) quando o conteúdo da manifestação inserida no canal apresenta inconsistências ou sinais claros de inverdades;
- d) sua apuração não se apresenta como razoável;
- e) nos casos de elogios;
- f) sugestões devidamente encaminhadas.

Parágrafo único. O Ouvidor deverá encaminhar a decisão administrativa final ao usuário.

Art. 14. Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

Art. 15. As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria, devem ser respondidas de forma fundamentada, pelas secretarias e órgãos, no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, através de documento protocolado.

Art. 16. Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando à:

- I - Melhoria dos serviços públicos;
- II - Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
- III - Apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - Proteção dos direitos dos usuários;
- V - Garantia da qualidade dos serviços prestados.

SEÇÃO II DA PROTEÇÃO DOS DADOS

Art. 17. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Art. 18. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

SEÇÃO III DOS PRAZOS

Art. 19. O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais (10) dez dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

SEÇÃO IV DOS RELATÓRIOS

Art. 20. Sem prejuízo dos relatórios que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, a Ouvidoria deverá emitir relatórios quadrimestrais, estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.

Art. 21. Os relatórios da Ouvidoria são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

Parágrafo único. O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria Municipal.

Art. 22. Os relatórios de gestão de Ouvidoria serão encaminhados ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente na internet.

Art. 23. Os relatórios de gestão, ainda, deverão ser encaminhados ao Ministério Público e Tribunal de Contas do Estado do Paraná.

Capítulo VI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 24. A atividade da Ouvidoria é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

I - Facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas provenientes da Ouvidoria, no âmbito de suas respectivas unidades;

II - Informar a Ouvidoria sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;

III - Instar a Ouvidoria a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;

IV - Resguardar a autonomia e independência da Ouvidoria.

Art. 25. Este Decreto entra em vigor após a sua publicação.

Contenda/Paraná, 02 de setembro de 2021.

ANTONIO ADAMIR DIGNER

Prefeito Municipal

Publicado por:

Renan de Oliveira Santos

Código Identificador:8E02589B

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 03/09/2021. Edição 2342

A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:

<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>