



PREFEITURA MUNICIPAL DE UMUARAMA

ESTADO DO PARANÁ

DECRETO Nº009/2024

Regulamenta os capítulos III, IV e V, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.

O PREFEITO MUNICIPAL DE UMUARAMA, ESTADO DO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais;

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta, no âmbito do Poder Executivo do Município de Umuarama, os capítulos III, IV e V, da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da Administração Direta, as autarquias e fundações públicas e demais prestadoras de serviços públicos.

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de 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:

I - Ouvidoria: 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;

II - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III - Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV - Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V - Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE UMUARAMA

ESTADO DO PARANÁ

VI - Solicitação: requerimento de ação de providência por parte da Administração;

VII - Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

VIII - Decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou entidade se manifesta acerca da procedência ou improcedência da matéria, apresentando solução ou comunicando a sua impossibilidade;

IX - Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública Direta, Indireta, Fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;

X - Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado 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; e

XI - Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos dos usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

CAPÍTULO II

DAS COMPETÊNCIAS

Art. 3º A ouvidoria terá como finalidades, além daquelas previstas no art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, as seguintes:

I - a articulação das atividades das ouvidorias públicas;

II - garantia do controle social do usuário sobre a prestação de serviços públicos;

III - garantia do acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa de direitos;

IV - garantia da efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 4º Os cargos dos titulares das ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

Parágrafo único. O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º desta norma, ou equivalente.

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos;

II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria;

III - exclusivamente, receber, analisar e responder denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 deste Decreto, recebidos por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviço público;

IV - 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 nº 13.460, de 2017;

V - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços aos Usuários;

VI - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

VII - 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; e

VIII - 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;

IX - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as manifestações dos usuários;

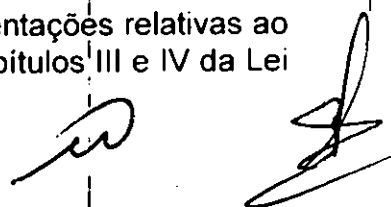
X - realizar atendimentos; e

XI - verificar o cumprimento dos prazos estabelecidos no âmbito deste Decreto e da Lei nº 13.460, de 2017, e comunicar o Ouvidor-Geral em caso de descumprimento.

Parágrafo único. As ações de ouvidoria no âmbito da Secretaria Municipal de Saúde continuam regidas pela Lei Complementar Municipal nº 389, de 09 de dezembro de 2014.

Art. 6º Compete à Controladoria Interna do Município, como órgão central:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos III e IV da Lei





UMUARAMA

nº 13.460, de 2017;

PREFEITURA MUNICIPAL DE UMUARAMA

ESTADO DO PARANÁ

II - expedir orientações e diretrizes relativas ao correto exercício das competências e atribuições previstas no Capítulo IV da Lei nº 13.460, de 2017;

III - monitorar a atuação da Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

IV - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

V - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para a Ouvidoria;

VI - definir formulários padrões a serem utilizados pela Ouvidoria para recebimento de manifestações;

VII - definir metodologias-padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

VIII - manter base de dados com todas as manifestações recebidas pela Ouvidoria; e

IX - sistematizar as informações disponibilizadas pela Ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 7º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as 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 à Ouvidoria impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§ 4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos



UMUARAMA

PREFEITURA MUNICIPAL DE UMUARAMA

ESTADO DO PARANÁ

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 § 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. 8º As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso V do art. 6º deste Decreto.

§ 1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o *caput*, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados da Controladoria Interna.

§ 2º A Ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal de seu portal na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover sua inserção imediata no banco de dados da Controladoria Interna.

Art. 9º A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar a análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la aos órgãos ou entidades responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º 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.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 10. A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011



UMUARAMA

(Lei de Acesso à Informação).

PREFEITURA MUNICIPAL DE UMUARAMA

ESTADO DO PARANÁ

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 serão dispensados o tratamento previsto no *caput*.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 11. 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 cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 12. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

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

Art. 13. 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. 14. A Ouvidoria poderá 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 preliminar de investigação.

Seção III

Das denúncias

Art. 15. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à Administração Pública



UMUARAMA

PREFEITURA DA CIDADE
chegar a tais elementos.

PREFEITURA MUNICIPAL DE UMUARAMA

ESTADO DO PARANÁ

§ 1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos com atribuições para apurar as irregularidades, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

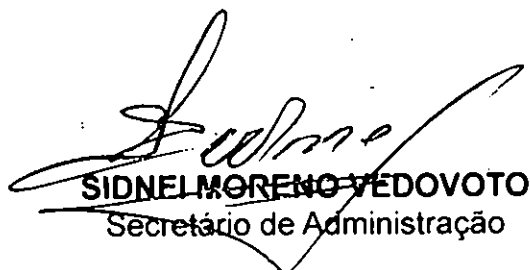
§ 2º Os órgãos responsáveis pela apuração das irregularidades encaminharão à Ouvidoria o resultado final do procedimento de análise da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§ 3º Os órgãos e entidades da Administração Pública deverão informar a Controladoria Interna, quando existente, a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou de função de confiança.

Art. 16. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PAÇO MUNICIPAL, aos 10 de janeiro de 2024.


CELSON LUIZ POZZOBOM
Prefeito Municipal


SIDNEI MORENO VEDOVOTO
Secretário de Administração

PUBLICADO NO Umuarama ILUSTRADO
DE 12 / Jan / 20 24
DE N.º 129 / 19
UMUARAMA 12 / 01 / 20 24
Denise
DIVISÃO DE ATOS OFICIAIS