



Prefeitura do Município de Assaí

LEALDADE
NOBREZA
RIQUEZA
PODER

ESTADO DO PARANÁ
Avenida Rio de Janeiro, 720, 1º Andar – Fone (043) 3262-1313 – CEP 86.220-000
E-mail: pmassai@assaí.pr.gov.br

GESTÃO 2021 - 2024

DECRETO Nº 156/2022– DE 15 DE SETEMBRO DE 2022.

SÚMULA: REGULAMENTA A ESTRUTURA, ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE ASSAÍ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O SENHOR MICHEL ÂNGELO BOMTEMPO, PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ASSAÍ, ESTADO DO PARANÁ, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS:

Considerando as disposições contidas no inciso VII do artigo 41 da Lei Orgânica Municipal;

Considerando que a Lei Municipal nº 1.140/10, que trata da organização administrativa do Município de Assaí, prevê a existência da Ouvidoria Municipal;

Considerando que a Ouvidoria Municipal é parte integrante da estrutura do Gabinete do Prefeito, estando classificada como órgão de assessoramento;

Considerando a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Assaí;

Considerando a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria do Município de Assaí, no âmbito do Poder Executivo

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º. Este decreto regulamenta a Ouvidoria Municipal, criada pela Lei Municipal nº 1.140/10, órgão de assessoramento, pertencente a estrutura do Gabinete do Prefeito, no âmbito do Poder Executivo Municipal, e define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

Parágrafo único. O direito do usuário ao controle adequado dos serviços públicos prestados pelo Município de Assaí será assegurado por meio da Ouvidoria.

Capítulo II DOS PRINCÍPIOS



Prefeitura do Município de Assaí

**LEALDADE
NOBREZA
RIQUEZA
PODER**

ESTADO DO PARANÁ
Avenida Rio de Janeiro, 720, 1º Andar – Fone (043) 3262-1313 – CEP 86.220-000
E-mail: pmassai@assaí.pr.gov.br

GESTÃO 2021 - 2024

Art. 2º. A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da administração pública, das atribuições elencadas no Art. 38º da Lei Municipal nº 1.140/10, 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;
- 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 críticas 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 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 à 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, além daquelas especificadas no Art. 38º da Lei Municipal nº 1.140/10:

- I - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Assaí, empregados na Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos e encaminhá-las para a chefia de gabinete para encaminhamento;



Prefeitura do Município de Assaí

**LEALDADE
NOBREZA
RIQUEZA
PODER**

ESTADO DO PARANÁ
Avenida Rio de Janeiro, 720, 1º Andar – Fone (043) 3262-1313 – CEP 86.220-000
E-mail: pmassai@assaí.pr.gov.br

GESTÃO 2021 - 2024

- II - realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
- III - manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- IV - manter atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- V - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;
- VI - elaborar e publicar, anualmente, relatório de suas atividades;
- VII - realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.
- VIII – Estabelecer mecanismos de avaliação dos níveis de satisfação dos usuários dos serviços públicos;
- IX - garantir o cumprimento da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, em consonância com a Controladoria Geral do Município, visando:

- a) Promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral; e,
- b) O acesso a informações públicas por divulgação, em local com condições apropriadas para atender e orientar o público;

Art. 5º. Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Municipal atuará:

- I - por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;
- II - em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer cidadão ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 6º. A Ouvidoria Municipal poderá instalar núcleos de atendimento no Município.

Art. 7º. A Ouvidoria Municipal será exercida pelo Ouvidor, nomeado pelo Prefeito, observando-se os requisitos previstos na Lei Municipal nº 1269/13, na descrição do cargo de Diretor do Departamento de Ouvidoria, competindo-lhe ainda:

- I – com aval da chefia de gabinete 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, ad referendum do Controlador Interno;



Prefeitura do Município de Assaí

**LEALDADE
NOBREZA
RIQUEZA
PODER**

ESTADO DO PARANÁ
Avenida Rio de Janeiro, 720, 1º Andar – Fone (043) 3262-1313 – CEP 86.220-000
E-mail: pmassai@assai.pr.gov.br

GESTÃO 2021 - 2024

- 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 ao aperfeiçoamento 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 - celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Parágrafo único. Os atos oficiais da Ouvidoria Municipal serão publicados no veículo de Imprensa Oficial do Município.

SEÇÃO II DAS GARANTIAS DA OUVIDORIA

Art. 8º. Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria:

- I - ter 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 relacionadas à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;
- IV - formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

§ 2º Os órgãos e as unidades a que se refere o artigo 4º deste Decreto atenderão prioritariamente o que for solicitado pela Ouvidoria, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando os prazos estabelecidos.

SEÇÃO III DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA

Art. 9º. Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atua a Ouvidoria, classificando-se em:

- I - usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atua a Ouvidoria;



Prefeitura do Município de Assaí

LEALDADE
NOBREZA
RIQUEZA
PODER

ESTADO DO PARANÁ
Avenida Rio de Janeiro, 720, 1º Andar – Fone (043) 3262-1313 – CEP 86.220-000
E-mail: pmassai@assai.pr.gov.br

GESTÃO 2021 - 2024

II - usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.

Capítulo IV DO OUVIDOR SEÇÃO I DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR

Art. 10. O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições, além daquelas previstas na Lei Municipal nº 1269/13:

- I - coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II - dirigir e coordenar o trabalho das unidades orgânicas subordinadas a Ouvidoria, se houver;
- III - representar a Ouvidoria interna e externamente no órgão ou entidade em que atua;
- IV - atuar de ofício;
- V - controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;
- VI - elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VII - garantir a racionalização de meios, tendo em vista sua demanda e os fins a que destina;
- VIII - despachar diretamente com o Controlador Interno do Município;
- IX - participar de reuniões quando convocado;
- X - submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- XI - propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- XII - desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Interna do Município.

SEÇÃO II DAS GARANTIAS DO OUVIDOR

Art. 11. O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Chefe de Gabinete e na ausência deste ao Controlador Interno do Município e 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 neste Decreto.

§ 1º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.



Prefeitura do Município de Assaí

LEALDADE
NOBREZA
RIQUEZA
PODER

ESTADO DO PARANÁ
Avenida Rio de Janeiro, 720, 1º Andar – Fone (043) 3262-1313 – CEP 86.220-000
E-mail: pmassai@assai.pr.gov.br

GESTÃO 2021 - 2024

Capítulo V DOS PROCEDIMENTOS

SEÇÃO I DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 12. O acesso à Ouvidoria Municipal poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I - correspondência endereçada à Ouvidoria Municipal;
- II - Serviço “Ouvidoria” e “e-sic” via internet, no site da prefeitura, ou ainda via e-mail oficial da Ouvidoria: ouvidoria@assai.pr.gov.br;
- III - ligação telefônica através do número: (43) 3262-1313.

Art. 13. Todas as manifestações a que se refere o inciso I, do artigo 5º, deste Decreto devem ser registradas.

Parágrafo único. 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, no prazo máximo de 5 (cinco) dias do protocolo..

Art. 14. O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento, comunicando o usuário e expondo sucintamente as razões da decisão.

Art. 15. 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. 16. As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelas secretarias e órgãos no prazo de 10 (dez) dias.

Parágrafo único. Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e os órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar no prazo estabelecido o que se pede, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.



Prefeitura do Município de Assaí

**LEALDADE
NOBREZA
RIQUEZA
PODER**

ESTADO DO PARANÁ
Avenida Rio de Janeiro, 720, 1º Andar – Fone (043) 3262-1313 – CEP 86.220-000
E-mail: pmassai@assaí.pr.gov.br

GESTÃO 2021 - 2024

Art. 17. Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando:

- I - melhorias dos serviços públicos;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o funcionamento do serviço público;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

SEÇÃO II DA RESERVA DE IDENTIDADE

Art. 18. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

§ 1º Deverá ser informado ao reclamante/denunciante especificamente no que diz respeito à sua identificação:

- a) Permanecer totalmente anônimo, garantindo-se a impossibilidade de seu reconhecimento como autor de denúncia, deixando de ser exigidas informações pessoais, ou de identificação de computador ou outra fonte para realização da denúncia;
- b) Ser identificado, mas solicitar confidencialidade com relação à divulgação de autoria;
- c) Ser identificado e não solicitar confidencialidade.

§ 2º Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Art. 19. 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



Prefeitura do Município de Assaí

**LEALDADE
NOBREZA
RIQUEZA
PODER**

ESTADO DO PARANÁ
Avenida Rio de Janeiro, 720, 1º Andar – Fone (043) 3262-1313 – CEP 86.220-000
E-mail: pmassai@assaí.pr.gov.br

GESTÃO 2021 - 2024

Art. 20. O prazo máximo de resposta ao usuário será de 30 (trinta) dias corridos, nos termos do art. 11, §1 e §2º da Lei 12527/11.

§ 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 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo de 15 (quinze) dias.

SEÇÃO IV DOS RELATÓRIOS

Art. 21. Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, a Ouvidoria Municipal deverá emitir relatórios anuais consolidados ao Controlador Interno, relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados, além de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, em conformidade com os artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/17.

Art. 22. Os relatórios das Ouvidorias 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.

Capítulo VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 23. O Controlador Interno do Município, ante manifestação da Ouvidoria Municipal, poderá baixar, mediante Resolução e/ou Instrução normativa, normas complementares para o adequado cumprimento deste Decreto.

Art. 24. O Controlador Interno e a Ouvidoria Municipal promoverão a articulação da Ouvidoria Municipal com ouvidorias de outras esferas da Administração Pública, inclusive de setores sob intervenção do Executivo Municipal, ouvidorias da iniciativa privada e entidades congêneres.



Prefeitura do Município de Assaí

**LEALDADE
NOBREZA
RIQUEZA
PODER**

ESTADO DO PARANÁ
Avenida Rio de Janeiro, 720, 1º Andar – Fone (043) 3262-1313 – CEP 86.220-000
E-mail: pmassai@assaí.pr.gov.br

GESTÃO 2021 - 2024

Art. 25. 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 proveniente das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;

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

III - instar as Secretarias e demais órgãos da administração indireta 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. 26. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

EDIFÍCIO DA PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE ASSAÍ, ESTADO DO PARANÁ, AOS 15 DE SETEMBRO DE 2022.

MICHEL ANGELO BOMTEMPO
Prefeito Municipal