



DECRETO Nº 3611/2021

Regulamenta o funcionamento da Ouvidoria do Município de Cruz Machado, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, Lei Municipal nº 1.672/2019, e dá outras providências.

Antonio Luis Szaykowski, Prefeito de Cruz Machado, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município,

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

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade, DECRETA:

Capítulo I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, criada pela Lei nº 1.672, de 01 de julho de 2019, integrante do Sistema de Controle Interno, define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

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;

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 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 a 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 – Executar as atividades de ouvidoria previstas no art. 13 da Lei nº 13.460/2017;

II – receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município, agentes políticos, ou por pessoas físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

III – Solicitar às autoridades competentes a decisão administrativa final referente manifestações, prezando pela efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

IV – realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

V – manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;



VI – realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VII – Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da Administração Pública, notadamente os estabelecidos na Lei nº 13.460/2017;

VIII – elaborar, semestralmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações das manifestações dos usuários de serviços públicos, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, e será encaminhado ao Chefe do Poder Executivo Municipal, Presidente do Legislativo, Ministério Público e ainda disponibilizado integralmente no Portal da Transparência do Município.

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

I – por solicitação do Prefeito, 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 Cruz Machado será dirigida pelo Controlador Interno e pela Equipe de Apoio ao 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 ao aperfeiçoamentos dos serviços prestados à população, pela Administração Pública do Município de Cruz Machado;

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

Parágrafo único. Os atos oficiais da Ouvidoria do Município de Cruz Machado 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 assegurado à Ouvidoria:

- I – ter livre acesso a todos os setores da Administração Pública Municipal;
- II – solicitar informações e documentos diretamente a quem detenha no âmbito ou entidade em que atuam;
- III – 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.

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 neste Decreto;
- V – elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VI – participar das reuniões 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.

SEÇÃO II

DAS GARANTIAS DO OUVIDOR

Art. 10. O Ouvidor deverá se reportar diretamente ao Chefe do Poder Executivo e Presidente do Poder Legislativo do Município de Cruz Machado, 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 da Controladoria Interna do Município, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes, por ordem superior, respeitando-se a regulamentação em vigor.



Capítulo V

DOS PROCEDIMENTOS

SEÇÃO I

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 11. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, das 08:30 às 11:30 e das 13:30 às 17:00 horas, no prédio da Prefeitura Municipal, na Avenida Vitória nº 251, centro, 1º piso, na sala da Controladoria Interna Municipal, ou por meio de:

I – ligações telefônicas ou mensagens de texto por meio do número de telefone (Whatsapp) (42)3554-1555;

II – correspondência endereçada à Ouvidoria do Município;

III – formulário eletrônico disponível em:

<https://falabr.cgu.gov.br/publico/PR/CRUZMACHADO/Manifestacao/RegistrarManifestacao>;

IV – e-mail: ouvidoria@pmcm.pr.gov.br.

Parágrafo único. Os trotes serão encaminhados à autoridade policial.

Art. 12. As manifestações são classificadas em:

I) **Denúncia:** comunicar a ocorrência de ato ilícito, a prática de irregularidade por agentes públicos ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes. Exemplo: usuária denuncia irregularidades em convênio cujos repasses foram efetuados, mas a obra não foi concluída;

II) **Elogio:** demonstrar reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido. Exemplo: usuário utiliza os serviços da biblioteca de um órgão e se sente satisfeito com o atendimento prestado pela bibliotecária; depois disso, registra um elogio à servidora;

III) **Reclamação:** demonstrar sua insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço. Exemplo: usuário tenta acessar o sítio de determinado Ministério para dar entrada em pedido e não consegue;



IV) Solicitação: pedir a adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da administração pública federal. Exemplo: usuário comunica a falta de um medicamento e requer a solução do problema; e

V) Sugestão: registrar ideia ou proposta de melhoria de atendimento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal. Exemplo: usuária sugere que seja disponibilizado serviço de fotocópias próximo ao balcão de atendimento de um órgão público.

Art. 13. Ainda no tocante à participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos temos a:

I - Comunicação: é a denúncia ou reclamação registrada de forma anônima.

Parágrafo Único. A comunicação de irregularidade, é uma informação de origem anônima que comunica irregularidade com indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade. Por não configurar uma manifestação na conceituação adotada pela Lei nº 13.460/2017, a comunicação de irregularidade não é passível de acompanhamento pelo seu autor, já que ele optou por não se identificar. No entanto, havendo razoabilidade mínima no conteúdo narrado e documentos de comprovação ou informações que possibilitem a análise e a apuração dos fatos, a comunicação deve ser recebida, e, após análise prévia pela ouvidoria, enviada ao órgão ou entidade competente para sua apuração.

Art. 14. As manifestações referentes ao Poder Legislativo Municipal, também deverão ser feitas nos mesmos canais de atendimento citados no Art. 11, e serão encaminhadas ao Auxiliar de Controle Interno no Poder Legislativo, para as devidas providências, com o auxílio do Controlador Interno do Município.

Art. 15. O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado ao Chefe do Poder Executivo ou ao Presidente do Legislativo, 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 indicando sucintamente as razões da decisão.

Art. 16. 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. 17. As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria, devem ser respondidas de forma fundamentada, pelas secretarias e órgãos, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, através de documento protocolado no protocolo geral do município.

Art. 18. 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. 19. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito, ou seja, devem ser limitadas apenas aos agentes públicos responsáveis pela análise preliminar da denúncia e pelos responsáveis pelo processo apuratório.

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. 20. 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.

Art. 21. Em conformidade com a Resolução nº3, de 13 de setembro de 2019, da Controladoria Geral da União, a Controladoria Interna Municipal, elaborará Instrução Normativa sobre Medidas Gerais de Salvaguarda à Identidade de Denunciantes, no prazo de 30 (trinta) dias após a publicação deste Decreto.



SEÇÃO III

DOS PRAZOS

Art. 22. O prazo máximo de resposta ao usuário será de 30 (trinta) 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 (30) trinta dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

SEÇÃO IV

DOS RELATÓRIOS

Art. 23. 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 semestrais, estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.

Art. 24. 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.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES GERAIS

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 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;



CRUZ MACHADO
para todos
Administração 2021-2024

Prefeitura Municipal de Cruz Machado – Estado do Paraná

Avenida Vitória, 251 – Centro – Cruz Machado – PR
CEP: 84620-000 - CNPJ: 76.339.688/0001-09
Fone (42) 3554-1222 - E-mail: pmcm@pmcm.pr.gov.br
www.pmcm.pr.gov.br

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. 26. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Art. 27. Fica revogado o Decreto Municipal nº3145/2019.

Prefeitura Municipal de Cruz Machado, 02 de agosto de 2021.



ANTONIO LUIS SZAYKOWSKI
Prefeito Municipal