



Prefeitura Municipal de

Campina do Simão

DECRETO Nº. 1007, DE 17 DE OUTUBRO DE 2022.

Cria a Ouvidoria Geral do Município de Campina do Simão, Estado do Paraná, e da outras providencias.

O Prefeito do Município de Campina do Simão, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais, especialmente o disposto na Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017;

DECRETA:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Campina do Simão, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, autoridade máxima do Município, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, como também as Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), de 2018, e Lei nº 14.129, de 2021 (Lei de Governo Digital);

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

I - autonomia no exercício de suas atribuições;

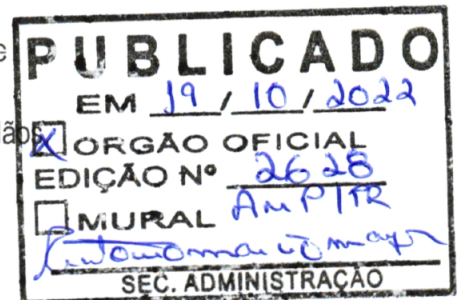
II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;

III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e

IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos;

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:





Prefeitura Municipal de

Campina do Simão

- a) às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;
- b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e
- c) as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pelo [ente, órgão ou entidade];

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do [ente, órgão ou entidade];

VII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o [ente, órgão ou entidade], bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X - realizar a articulação com as demais unidades do [ente, órgão ou entidade] para a adequada execução de suas competências;

XI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XII - Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

XIII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e



Prefeitura Municipal de

Campina do Simão

XIV - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do [ente, órgão ou entidade] e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

§ 1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio [ente, órgão ou entidade].

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e
- e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do Município de Campina do Simão (www.campinadosimao.pr.gov.br), link para Ouvidoria disponível em (<https://eprefeituras.com.br/ouvidoria/campinadosimao/>), em local de fácil acesso no site.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.



Prefeitura Municipal de

Campina do Simão

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada [preferencialmente] por servidor próprio (efetivo), na falta deste, por servidor comissionado com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III - não ter sido condenado:

- a) em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;
- b) pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou
- c) pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§ 3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I - mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, nos termos da Lei Complementar nº 07/2006 (estatuto do servidor), por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correccional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º O Prefeito Municipal editará ato regulamentar a este Decreto em até 30 dias de prazo contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 6º Este Decreto entram em vigor na data de sua publicação, revogando outras disposições em contrário.



Prefeitura Municipal de

Campina do Simão

Gabinete do Prefeito Municipal de Campina do Simão, em 17 de outubro de 2022.

Registre-se e Publique-se.

ANDRÉ JUNIOR DE PAULA

Prefeito Municipal

ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA DO SIMÃO

CONTROLE INTERNO
DECRETO Nº. 1007, DE 17 DE OUTUBRO DE 2022.

DECRETO Nº. 1007, DE 17 DE OUTUBRO DE 2022.

Cria a Ouvidoria Geral do Município de Campina do Simão, Estado do Paraná, e dá outras providências.

O Prefeito do Município de Campina do Simão, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais, especialmente o disposto na Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017;

DECRETA:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Campina do Simão, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, autoridade máxima do Município, com a finalidade de exercer as competências definidas nos capítulos III e IV da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, como também as Lei nº 12.527, de 2011 (Lei de Acesso à Informação), Lei nº 13.709 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais), de 2018, e Lei nº 14.129, de 2021 (Lei de Governo Digital);

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I - autonomia no exercício de suas atribuições;
- II - foco na defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III - ação proativa para o aprimoramento da transparência; e
- IV - máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria:

I - receber e dar tratamento, nos termos de regulamento:

às manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei nº 13.460, de 2017;

aos relatos de informações a que se refere o art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 2018; e

as petições destinadas ao exercício dos direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18 da Lei nº 13.709, de 2018.

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativamente ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pelo [ente, órgão ou entidade];

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços do [ente, órgão ou entidade];

VII - adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários dos serviços públicos e o [ente, órgão ou entidade], bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X - realizar a articulação com as demais unidades do [ente, órgão ou entidade] para a adequada execução de suas competências;

XI - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei nº 13.460, de 2017;

XII - Coordenar as atividades de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 2011.

XIII - produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017; e

XIV - elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria por meio de plano de trabalho anual a ser aprovado pelo dirigente máximo do [ente, órgão ou entidade] e encaminhado ao Conselho de Usuários para ciência e acompanhamento das ações.

§ 1º Incluem-se na alínea 'a' do inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio [ente, órgão ou entidade].

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO II

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 3º A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

acesso via internet;

geração automática de protocolo;

meios para acompanhamento do andamento da demanda;

controles e registros de acesso; e

meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do Município de Campina do Simão (www.campinadosimao.pr.gov.br), link para Ouvidoria disponível em (<https://eprefeituras.com.br/ouvidoria/campinadosimao/>), em local de fácil acesso no site.

§ 2º A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 4º A Ouvidoria será chefiada [preferencialmente] por servidor próprio (efetivo), na falta deste, por servidor comissionado com formação de nível superior e que detenha obrigatoriamente os seguintes requisitos:

I - possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividades de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos;

II - possuir certificação em ouvidoria concedida por instituição nacionalmente reconhecida; e

III - não ter sido condenado:

em procedimento correccional ou ético nos últimos três anos;

pela prática de ato de improbidade administrativa, ou de crime doloso; ou

pela prática de ato tipificado como causa de inelegibilidade, nos termos da Lei Complementar nº 64, de 18 de maio de 1990.

§ 1º O requisito a que se refere o inciso II poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§ 2º O titular da Ouvidoria terá mandato de três anos prorrogável uma vez pelo mesmo período.

§3º Finda a recondução referida no caput, se a manutenção do titular da unidade de ouvidoria for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o dirigente máximo do órgão ou entidade poderá prorrogar a titularidade por mais um ano, mediante decisão fundamentada que contenha o plano de ações correspondente.

§ 4º O mandato do titular da ouvidoria poderá ser interrompido apenas nas seguintes situações:

I - mediante a incorrência das hipóteses do inciso III do caput; ou

II - de modo preventivo, em caso de conduta punível com demissão, negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da ouvidoria, nos termos da Lei Complementar nº 07/2006 (estatuto do servidor), por ato devidamente justificado do dirigente máximo, precedido da instauração do respectivo processo disciplinar pela autoridade correccional competente que, necessariamente, recomende tal medida.

CAPÍTULO III

DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 5º O Prefeito Municipal editará ato regulamentar a este Decreto em até 30 dias de prazo contados a partir da data da sua publicação, estabelecendo regras para o funcionamento da Ouvidoria.

Art. 6º Este Decreto entram em vigor na data de sua publicação, revogando outras disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Campina do Simão, em 17 de outubro de 2022.

Registre-se e Publique-se.

ANDRÉ JUNIOR DE PAULA

Prefeito Municipal

Publicado por:

Antonio Marcio Mayer

Código Identificador:EE5D12B0

Materia publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 19/10/2022. Edição 2628

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

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