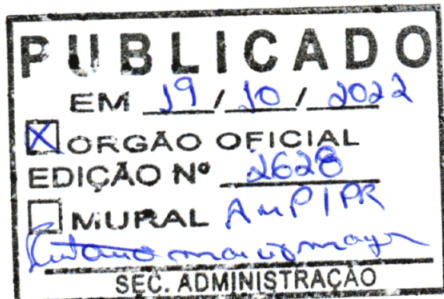




Prefeitura Municipal de

Campina do Simão

DECRETO Nº. 1010, DE 17 DE OUTUBRO DE 2022.



Súmula: Regulamenta a Ouvidoria Municipal, define as atribuições do ouvidor público municipal, define procedimentos 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 PRELIMINARES

Art. 1º Este decreto estabelece orientações para a atuação das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Campina do Simão, no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º 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, sendo vedada atribuição de atividades alheias às suas competências.

Art. 3º A Unidade de Ouvidoria atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

I - agir com presteza e imparcialidade;

II - colaborar com a integração das ouvidorias;



Prefeitura Municipal de

Campina do Simão

III - zelar pela autonomia das ouvidorias;

IV - promover a participação social como método de governo; e

V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 4º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I - unidade de ouvidoria: unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal;

II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;

III - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes;

IV - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública municipal;

VI - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da administração;

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

VIII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

IX - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento; e

X - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 5º Compete a unidade de ouvidoria, dentre outras atribuições:

I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - promover a adoção de medição e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial



sobre 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;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências municipais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

IX - receber, tratar e dar resposta às manifestações encaminhadas por meio do formulário específico;

X - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Municipal, conforme Art. 3º da Lei 13.460/2017.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral do Município deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas por todas as ouvidorias do Poder Executivo Municipal; e

II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública Municipal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pela ouvidoria pública municipal.

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

Art. 7º A direção da Ouvidoria Municipal será exercida pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito, observando-se o qual terá, ainda, como incumbência:

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, ad referendum do Controlador Interno;

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.



Prefeitura Municipal de

Campina do Simão

CAPÍTULO II

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 8º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto.

Art. 9º São gratuitos os procedimentos de que trata este Decreto, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

Art. 10. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

Art. 11. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 12. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do protocolo eletrônico do Município de Campina do Simão, disponibilizado no sítio www.campinadosimao.pr.gov.br e também:

I – Presencialmente junto a ouvidoria municipal situada no Paço Municipal;

II – Pelo e-mail institucional ouvidoria@campinadosimao.pr.gov.br;

III - Link da Ouvidoria disponível em: <https://eprefeituras.com.br/ouvidoria/campinadosimao/>

IV – Por correspondência escrita, em envelope lacrado endereçado à Ouvidoria Geral do Município **Avenida José Pedro Seleme, nº 3516 - Centro - CEP: 85148-000 Campina do Simão - PR**

V – Ligação telefônica pelo número 42-3634-8001;

VI – E-CIC virtual: (<https://www.eprefeituras.com.br/portal/campinadosimao/portal-fale-conosco.php?v=1&modulo=69>); via E-mail: ci@campinadosimao.pr.gov.br

§ 1º Sempre que a manifestação for recebida em meio que não seja o protocolo oficial, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§ 2º As manifestações relacionadas à área da saúde, devem ser registradas, preferencialmente, no Sistema Integrado para Gestão da Ouvidoria Geral (SIGO) disponibilizado pelo Estado do Paraná, diretamente pela unidade de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, qual devera contar com Ouvidor próprio designado pelo Gestor Municipal



de Saúde através de Ato formal do Prefeito Municipal, observando que, o servidor designado para tal função, deverá ser do quadro municipal de servidores efetivos.

Art. 13. A unidade de ouvidoria deverá responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 14. A unidade de ouvidoria deve elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a unidade de ouvidoria deve proceder análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a unidade de ouvidoria deve solicitar ao usuário complementação de informações, que deve ser atendida no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento, sob pena de arquivamento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 5º A falta da complementação da informação, pelo usuário, no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará no arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º A unidade de ouvidoria pode solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais devem responder no prazo de vinte dias, contados do recebimento do pedido, no setor competente, prorrogáveis de forma justificada, uma única vez, por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 7º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I - expor os fatos conforme a verdade;
- II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III - não agir de modo temerário; ou
- IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 15. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterà informação sobre o encaminhamento e tomada de ciência do agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.



Prefeitura Municipal de

Campina do Simão

Art. 16. 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 objetiva acerca do fato apontado.

Art. 17. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 18. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos de apuração competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal; ou

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Cada ouvidoria pública municipal, no caso de descentralização, deverá informar à Ouvidoria-Geral do Município a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos em comissão e função de confiança.

Art. 19. A unidade de ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

§ 1º As informações referidas no caput deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 3º Recebida a comunicação de irregularidade e havendo elementos suficientes, os órgãos de apuração, por iniciativa própria, promoverão a instauração de procedimento investigatório preliminar, ou o seu arquivamento.

§ 4º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 20. A unidade de ouvidoria assegurará o sigilo e a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do



Prefeitura Municipal de

Campina do Simão

art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão de apuração, que ficará responsável em restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure em denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má fé por parte do manifestante.

Art. 21. 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.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. Caberá representação à Unidade de Ouvidoria do Município no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste Decreto.

Art. 23. A Unidade de Ouvidoria do Município elaborará relatórios estatísticos semestrais relativos às demandas e manifestações recebidas, os quais deverão conter, no mínimo, informações sobre:

- I – quantitativo de demandas;
- II – qualitativo de demandas;
- III – órgãos e entidades objeto das demandas;
- IV – tempo médio de resposta das demandas.

Parágrafo único. A Unidade de Ouvidoria do Município elaborará também relatório anual, que será encaminhado ao Prefeito Municipal e aos órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

Art. 24. Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017, serão definidos por meio de instrução normativa da Secretaria Municipal de Administração.

Art. 25. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Unidade de Ouvidoria do Município.



Prefeitura Municipal de

Campina do Simão

Art. 26. Este Decreto entra 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.

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'André Junior de Paula'.

ANDRÉ JUNIOR DE PAULA
Prefeito Municipal

ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE CAMPINA DO SIMÃO

CONTROLE INTERNO
DECRETO Nº. 1010, DE 17 DE OUTUBRO DE 2022.

DECRETO Nº. 1010, DE 17 DE OUTUBRO DE 2022.

Súmula: Regulamenta a Ouvidoria Municipal, define as atribuições do ouvidor público municipal, define procedimentos 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;

D E C R E T A:

Capítulo I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Este decreto estabelece orientações para a atuação das Unidades de Ouvidoria do Poder Executivo do Município de Campina do Simão, no âmbito das atividades relativas aos procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º 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, sendo vedada atribuição de atividades alheias às suas competências.

Art. 3º A Unidade de Ouvidoria atuará de acordo com as seguintes diretrizes:

- I - agir com presteza e imparcialidade;
- II - colaborar com a integração das ouvidorias;
- III - zelar pela autonomia das ouvidorias;
- IV - promover a participação social como método de governo;
- e
- V - contribuir para a efetividade das políticas e dos serviços públicos.

Art. 4º Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

- I - unidade de ouvidoria: unidade administrativa responsável pelo acompanhamento e tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos prestados por órgãos ou entidades do Poder Executivo Municipal;
- II - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público;
- III - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos de apuração competentes;
- IV - elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- V - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela administração pública municipal;
- VI - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da administração;
- VII - identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;
- VIII - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

IX - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade pública manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento; e

X - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, que considera o contexto sociocultural do usuário, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

Art. 5º Compete a unidade de ouvidoria, dentre outras atribuições:

I - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

II - acompanhar e avaliar os programas e projetos de atividades de ouvidoria;

III - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria e procedimentos operacionais;

IV - promover a adoção de mediação e conciliação entre usuários de órgãos e entidades públicas, com a finalidade de ampliar e aperfeiçoar os espaços de relacionamento e participação da sociedade com a administração pública;

V - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços prestados, em especial sobre 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;

VI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas;

VII - promover articulação, em caráter permanente, com instâncias e mecanismos de participação social, em especial, conselhos e comissões de políticas públicas, conferências municipais, mesas de diálogo, fóruns, audiências, consultas públicas e ambientes virtuais de participação social;

VIII - exercer as atribuições de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9º da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, quando assim designadas;

IX - receber, tratar e dar resposta às manifestações encaminhadas por meio do formulário específico;

X - garantir a adequação, a atualidade e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal de Serviços do Governo Municipal, conforme Art. 3º da Lei 13.460/2017.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral do Município deverá manter:

I - sistema informatizado que permita o recebimento e tratamento das manifestações recebidas por todas as ouvidorias do Poder Executivo Municipal; e

II - sítio eletrônico que promova a interação entre a sociedade e a Administração Pública Municipal, bem como a divulgação de informações e estatísticas dos serviços prestados pela ouvidoria pública municipal.

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

Art. 7º A direção da Ouvidoria Municipal será exercida pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito, observando-se o qual terá, ainda, como incumbência:

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, ad referendum do Controlador Interno;

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.

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 8º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto.

Art. 9º São gratuitos os procedimentos de que trata este Decreto, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário.

Art. 10. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

Art. 11. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

Art. 12. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio do protocolo eletrônico do Município de Campina do Simão, disponibilizado no sítio www.campinadosimao.pr.gov.br e também:

I – Presencialmente junto a ouvidoria municipal situada no Paço Municipal;

II – Pelo e-mail institucional ouvidoria@campinadosimao.pr.gov.br;

III – Link da Ouvidoria disponível em: <https://eprefeituras.com.br/ouvidoria/campinadosimao/>

IV – Por correspondência escrita, em envelope lacrado endereçado à Ouvidoria Geral do Município – Avenida José Pedro Seleme, nº 3516 - Centro - CEP: 85148-000 Campina do Simão - PR

V – Ligação telefônica pelo número 42-3634-8001;

VI – E-CIC virtual: (<https://www.eprefeituras.com.br/portal/campinadosimao/portal-fale-conosco.php?v=1&modulo=69>); via E-mail: ci@campinadosimao.pr.gov.br

§ 1º Sempre que a manifestação for recebida em meio que não seja o protocolo oficial, a unidade de ouvidoria deverá promover a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput deste artigo.

§ 2º As manifestações relacionadas à área da saúde, devem ser registradas, preferencialmente, no Sistema Integrado para Gestão da Ouvidoria Geral (SIGO) disponibilizado pelo Estado do Paraná, diretamente pela unidade de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde, qual devera contar com Ouvidor próprio designado pelo Gestor Municipal de Saúde através de Ato formal do Prefeito Municipal, observando que, o servidor designado para tal função, deverá ser do quadro municipal de servidores efetivos.

Art. 13. A unidade de ouvidoria deverá responder às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 14. A unidade de ouvidoria deve elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de trinta dias contados do seu recebimento, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a unidade de ouvidoria deve proceder análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a unidade de ouvidoria deve solicitar ao usuário complementação de informações, que deve ser atendida no prazo de trinta dias contados da data do seu recebimento, sob pena de arquivamento.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 4º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da resposta do usuário.

§ 5º A falta da complementação da informação, pelo usuário, no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará no arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 6º A unidade de ouvidoria pode solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais devem responder no prazo de vinte dias, contados do recebimento do pedido, no setor competente, prorrogáveis de forma justificada.

uma única vez, por igual período, nos termos do parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 2017.

§ 7º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres de:

- I - expor os fatos conforme a verdade;
- II - proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- III - não agir de modo temerário; ou
- IV - prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

Art. 15. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e tomada de ciência do agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e à sua chefia imediata.

Art. 16. 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 objetiva acerca do fato apontado.

Art. 17. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

Art. 18. A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos de apuração competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Executivo Municipal; ou
- II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Cada ouvidoria pública municipal, no caso de descentralização, deverá informar à Ouvidoria-Geral do Município a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos em comissão e função de confiança.

Art. 19. A unidade de ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços e de auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

§ 1º As informações referidas no caput deste artigo, quando não sejam identificadas ou não configurem manifestações nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, não acarretam obrigação de criação de resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, mesmo que de origem anônima, deverão ser enviadas ao órgão ou entidade competente para sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 3º Recebida a comunicação de irregularidade e havendo elementos suficientes, os órgãos de apuração, por iniciativa própria, promoverão a instauração de procedimento investigatório preliminar, ou o seu arquivamento.

§ 4º O procedimento investigatório preliminar mencionado no parágrafo anterior não poderá ter caráter punitivo.

Art. 20. A unidade de ouvidoria assegurará o sigilo e a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 2011, sujeitando-se o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

§ 1º Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão de apuração, que ficará responsável em restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

§ 2º A restrição de acesso estabelecida no caput deste dispositivo não se aplica caso se configure em denúncia caluniosa, nos termos do art. 339 do Decreto-Lei nº 2.848, de 7 de dezembro de 1940, ou flagrante má fé por parte do manifestante.

Art. 21. 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.

CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. Caberá representação à Unidade de Ouvidoria do Município no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste Decreto.

Art. 23. A Unidade de Ouvidoria do Município elaborará relatórios estatísticos semestrais relativos às demandas e manifestações recebidas, os quais deverão conter, no mínimo, informações sobre:

I – quantitativo de demandas;

II – qualitativo de demandas;

III – órgãos e entidades objeto das demandas;

IV – tempo médio de resposta das demandas.

Parágrafo único. A Unidade de Ouvidoria do Município elaborará também relatório anual, que será encaminhado ao Prefeito Municipal e aos órgãos e entidades da Administração Municipal Direta e Indireta.

Art. 24. Os procedimentos para recebimento, análise e resposta a outras modalidades de pronunciamentos de usuários previstos no inciso V do art. 2º da Lei nº 13.460, de 2017, serão definidos por meio de instrução normativa da Secretaria Municipal de Administração.

Art. 25. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Unidade de Ouvidoria do Município.

Art. 26. Este Decreto entra 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:04D063DD

Matéria 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 identificador no site:

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