

ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE PARANAGUÁ

SECRETARIA MUNICIPAL DE ADMINISTRACAO
DECRETO Nº 3.742

DECRETO Nº 3.742

"Regulamenta, no âmbito municipal, a Lei Federal 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, institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, e regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, órgão vinculado à Secretaria Municipal de Governo, dispõe sobre o seu funcionamento e dá outras providências."

O PREFEITO MUNICIPAL DE PARANAGUÁ, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais,

DECRETA:

TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Este decreto regulamenta em âmbito municipal, a aplicação da Lei Federal 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, institui a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos e regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, órgão vinculado à Secretaria Municipal de Governo, dispõe sobre o seu funcionamento e dá outras providências.

§ 1º O disposto neste decreto aplica-se aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e às autarquias, fundações públicas, às empresas públicas e às sociedades de economia mista, e, subsidiariamente, aos prestadores de serviços públicos, incluídos os delegados dos serviços públicos municipais.

§ 2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal devem dispor de mecanismos ágeis e eficientes que assegurem a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos.

Art. 2º Para os efeitos deste decreto, e sem prejuízo das definições previstas no artigo 2º da Lei Federal nº 13.460/2017, considera-se:

I - prestador de serviço público: todo aquele que presta serviço pela Administração Pública ou por seus delegados, sob normas e controles públicos;

II - política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito ao cidadão;

III - pedido: requisição formal de serviço público feita diretamente aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

IV - ocorrência: registro formal da Ouvidoria às manifestações do usuário do serviço público;

V - reclamação: demonstração formal de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização desse serviço;

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

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

VIII - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados por órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

IX - solicitação: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal;

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

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

XII - decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual o órgão ou a entidade da Administração Pública Municipal manifesta-se com respostas conclusivas acerca da procedência ou improcedência da ocorrência, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento;

XIII - linguagem cidadã: linguagem simples, clara, concisa e objetiva, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

XIV - monitoramento: acompanhamento da tramitação da ocorrência nos órgãos da Administração Pública Municipal, realizado pela Ouvidoria a partir do registro da ocorrência até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

XV - controle de qualidade: pesquisa coordenada pela Ouvidoria para apurar a execução e qualidade do serviço prestado por meio do nível de satisfação do usuário do serviço público das ocorrências registradas.

Art. 3º Cada órgão ou entidade da Administração Pública Municipal manterá, em seus sítios eletrônicos, quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Parágrafo Único. A informação que trata esse artigo deverá ser atualizada, no mínimo, anualmente.

TÍTULO II DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 4º Fica instituída, no âmbito do Município de Paranaguá, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, com o objetivo de estabelecer padrões de qualidade no atendimento ao cidadão e promover ações voltadas às boas práticas, em consonância com as disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 5º A Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos tem como objetivos:

I - promover a participação do usuário na Administração Pública, de acordo com as formas previstas na legislação

pertinente;

II - assegurar a participação e o controle social dos cidadãos sobre a prestação de serviços públicos;

III - promover o planejamento estratégico em benefício da simplificação e melhoria dos serviços públicos;

IV - estimular e incentivar projetos, programas e ações de inovação na prestação dos serviços públicos;

V - fomentar e incentivar a adoção de mediação e conciliação de conflitos entre particulares e a Administração Municipal;

VI - propiciar aos agentes públicos condições para exercerem com eficiência o seu papel de representantes da Administração Municipal no trato com os cidadãos;

VII - fomentar e orientar as unidades operacionais responsáveis pela execução dos serviços públicos tenham como objetivo a satisfação dos usuários;

VIII - incentivar a criação de mecanismos para a desburocratização da prestação dos serviços públicos e procedimentos administrativos;

IX - garantir o direito dos cidadãos ao atendimento de qualidade, com procedimentos padronizados, acessíveis e eficientes;

X - estimular a cultura da avaliação do atendimento, dos serviços públicos prestados, da análise das necessidades e expectativas dos cidadãos;

XI - promover o desenvolvimento de práticas de transparência na prestação dos serviços públicos;

XII - assegurar aos cidadãos o direito ao acesso a informações sobre os serviços públicos de forma simples e compreensível, em conformidade com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIII - assegurar a adequação e a qualidade das informações divulgadas sobre a prestação dos serviços públicos que estejam inseridas no sítio eletrônico institucional.

Art. 6º Visando à realização dos seus objetivos, na execução dos serviços públicos, serão observadas as seguintes diretrizes:

I - respeito e cortesia no atendimento aos cidadãos;

II - presunção de boa-fé dos cidadãos;

III - utilização de linguagem clara, objetiva e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

IV - simplificação dos processos e requisitos para atendimento, com foco na melhoria dos serviços públicos, vedada a imposição aos cidadãos de exigências não previstas na legislação;

V - transparência nos procedimentos de atendimento, possibilitando o acompanhamento pelo usuário requisitante e a disponibilização de informações claras e precisas sobre os serviços públicos oferecidos;

VI - efetividade no atendimento, pautando a atuação conforme as necessidades e expectativas dos cidadãos;

VII - publicidade dos horários e procedimentos, compatíveis com o bom atendimento ao cidadão;

VIII - generalidade no atendimento e prestação do serviço, sem distinção entre os cidadãos;

IX - regularidade no atendimento e prestação do serviço, seguindo os padrões de qualidade determinados;

X - confidencialidade, preservando o sigilo das informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

CAPÍTULO II DAS FERRAMENTAS DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I DOS DIREITOS DO USUÁRIO

Art. 7º São direitos básicos do usuário:

I - Participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - Obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - Acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inc. “X” do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - Proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 2011; e

V - Atuar de forma integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade.

Art. 8º Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Prefeitura Municipal, especialmente sobre:

I - O horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - Os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

III - O acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

IV - A situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e

V - O valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 9º São deveres do usuário:

I - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - Colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 10. As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

I - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;

III - Análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - Acompanhamento do pedido pela internet;

V - Decisão administrativa final;

VI - Ciência ao usuário, e

VII - Satisfação do usuário.

DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 11. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar os cidadãos sobre cada um dos serviços públicos prestados, as formas de acesso a esses serviços, os compromissos e os padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário apresentará as seguintes informações:

I - nome completo e sigla;

II - finalidades e competências legais;

III - endereço da sede e regionais;

IV - relação de serviços prestados;

V - público-alvo;

VI - forma de prestação do serviço;

VII - principais etapas para a prestação do serviço;

VIII - locais, horários e informações necessárias para acessar o serviço;

IX - requisitos, documentos, formas, principais etapas para processamento do serviço e informações necessárias para acessar o serviço;

X - previsão de tempo de espera para atendimento;

XI - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

XII - as prioridades de atendimento;

XIII - mecanismos de comunicação com o usuário;

XIV - os mecanismos de consulta, por parte dos cidadãos, acerca do andamento do serviço solicitado e para sua eventual manifestação;

XV - os locais e meios para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço;

XVI - os procedimentos da Administração Pública para receber e responder as manifestações dos cidadãos.

§ 2º Além das informações descritas no § 1º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - Prioridades de atendimento;

II - Previsão de tempo de espera para atendimento;

III - Mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - Procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - Mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 3º A atualização das informações constantes da Carta de Serviços ao Usuário deverá ser feita pelo órgão e entidade responsável pela prestação de cada serviço público, sendo objeto de revisão periódica, sempre que houver alteração do serviço ou, no mínimo, anualmente.

§ 4º A Carta de Serviços ao Cidadão utilizará linguagem cidadã e em formato acessível, de forma a facilitar a comunicação e o entendimento.

Art. 12. Todos os órgãos e entidades prestadores de serviço público deverão publicar, em seus sítios eletrônicos na internet, a Carta de Serviços ao Usuário.

Seção II

DO PEDIDO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 13. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão atender aos pedidos feitos pelos canais oficiais de atendimento, respeitando o princípio da impessoalidade e a formalidade, no âmbito de suas respectivas competências.

Art. 14. Cada pedido deverá gerar um número de protocolo, permitindo o seu acompanhamento pelo cidadão.

§ 1º Os cidadãos serão comunicados quanto ao encaminhamento final dado aos seus pedidos, dentro dos prazos previamente estabelecidos, com objetividade e clareza.

§ 2º As comunicações serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluído o telefônico, desde que passível de comprovação.

Art. 15. O registro do atendimento seguirá a seguinte classificação:

I - identificado: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, e-mail, telefone, celular) e autoriza a sua identificação;

II - sigiloso: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônimo: quando o cidadão não informa a sua identidade e meio de contato.

Parágrafo Único. Caso a informação da identidade e contato do cidadão sejam essenciais à adoção das providências solicitadas, a recusa em fornecê-las ensejará o arquivamento do pedido.

Art. 16. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal ficarão incumbidos de divulgar, com periodicidade mínima anual, pelo menos os seguintes dados sobre o respectivo atendimento por serviço público:

I - número total de pedidos;

II - número de pedidos atendidos;

III - número de pedidos em andamento;

IV - tempo médio de atendimento.

Seção III

DA MANIFESTAÇÃO SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Art. 17. Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a Administração Pública acerca da prestação de serviços.

Art. 18. A ocorrência será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente, com as seguintes informações do usuário para registro da ocorrência:

I - nome completo;

II - número de inscrição no CPF;

III - data de nascimento;

IV - meio de contato.

§ 1º São considerados meios de contato, o endereço completo, endereço eletrônico e número telefônico.

§ 2º A Ouvidoria poderá solicitar outras informações de identificação do requerente, considerando o teor da manifestação ou determinações legais, porém sem exigências que inviabilizem o registro.

§ 3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão divulgar, em locais de fácil visualização, os canais de comunicação da Ouvidoria.

§ 5º A Ouvidoria deve dispor de meios de comunicação e tecnologia que facilitem o recebimento das manifestações dos usuários, como sítio eletrônico, sistemas e aplicativos, entre outros que puderem ser viabilizados para o aprimoramento do atendimento.

§ 6º A ocorrência poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência, ou verbalmente, sendo que tal manifestação, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, estará disponível no sítio eletrônico institucional, podendo a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Seção IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 19. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão proceder ao monitoramento e avaliação de cada serviço prestado, objetivando:

I - detectar necessidades da sociedade e do usuário de serviços públicos;

II - aperfeiçoar a prestação dos serviços públicos;

III - simplificar processos e procedimentos administrativos;

IV - envolver a sociedade no processo de tomada de decisões e acompanhamento das políticas públicas, observando o princípio da transparência;

V - detectar e corrigir problemas, desvios, irregularidades e ineficiências;

VI - identificar problemas no acesso ao serviço;

VII - avaliar, em tempo real e de forma contínua, a satisfação com o serviço;

VIII - avaliar o cumprimento dos compromissos firmados nas Cartas de Serviços e os prazos definidos para a prestação dos serviços.

Art. 20. Visando à realização dos seus objetivos, a avaliação dos serviços públicos, será realizada por meio de pesquisa de satisfação, observando os seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário.

Parágrafo Único. As pesquisas de satisfação serão realizadas preferencialmente por meio eletrônico, admitindo-se a utilização de outros meios, incluindo caixas de sugestão, centrais telefônicas de atendimento e abordagem direta por pesquisadores, desde que passível de comprovação.

Art. 21. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão publicar integralmente o resultado da avaliação e os dados sobre o respectivo atendimento por serviço público de que trata o artigo 12 no sítio institucional, no mínimo, anualmente.

Parágrafo Único. O resultado servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, mediante a elaboração e divulgação de plano de ações, especialmente quanto ao cumprimento dos compromissos, dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário, na formulação de indicadores municipais e estabelecimento de metas.

CAPÍTULO III DO PLANEJAMENTO DA POLÍTICA MUNICIPAL DE PROTEÇÃO E DEFESA DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Seção I DA GESTÃO

Art. 22. São responsáveis pela gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I - a Ouvidoria;

II - os titulares dos órgãos e dirigentes das entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta, respectivamente.

Art. 23. São atribuições da Ouvidoria, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I - coordenar a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos e as ações de Ouvidoria, acompanhando a sua implementação pelos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos;

II - promover o debate e a troca de experiências sobre as boas práticas de atendimento aos cidadãos;

III - definir estratégias para melhorias do atendimento ao cidadão.

Art. 24. São atribuições do titular ou dirigente de cada órgão e entidade da Administração Municipal direta e indireta responsável pela prestação dos serviços públicos, no âmbito da gestão da Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos:

I - coordenar e gerir, no âmbito de suas competências, a Política Municipal de Proteção e Defesa do Usuário de Serviços Públicos, observadas as normas e diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria;

II - promover a interlocução entre o órgão ou entidade e a Ouvidoria;

III - coordenar e participar, com efetividade, da atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário;

IV - estabelecer padrões de funcionamento dos canais de atendimento de sua competência, buscando o seu contínuo aperfeiçoamento;

V - acompanhar o atendimento disponibilizado, de forma a verificar a necessidade de seu aprimoramento; e

VI - promover inovações na prestação dos serviços públicos.

§ 1º Para o exercício das atribuições estabelecidas no "caput" deste artigo, os titulares poderão designar, mediante ato do Prefeito, ao menos 01 (um) servidor, preferencialmente vinculados ao Gabinete.

§ 2º As designações de que trata o parágrafo 1º deste artigo serão divulgadas no Diário Oficial do Município, bem como comunicadas à Ouvidoria.

§ 3º Os padrões de funcionamento dos serviços prestados e dos canais de atendimento deverão ser estabelecidos e comunicados à Ouvidoria.

Seção II DA OUVIDORIA

Art. 25. A Ouvidoria Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias 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, na prestação de serviços à população, conforme o inciso "I" do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 26. No âmbito de competência da Ouvidoria Geral do Município de Paranaguá, atribuída pelo artigo 11 da Lei Municipal Complementar nº 192/2016, somam-se as seguintes atribuições:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Paranaguá ou agentes públicos;

II - Diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. "I" deste artigo;

III - Cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V - Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - Elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - Encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;

VIII - Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;

IX - Comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - Resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII - Garantir respostas conclusivas aos usuários; e

XIII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo Único. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

DAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 27. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta por meio do respectivo titular ou dirigente máximo, deverão designar, no mínimo, um servidor ou funcionário municipal para atuar como responsáveis por ações de ouvidoria, aos quais competirá:

I - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/ 2017;

II - receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários por meio da Ouvidoria;

III - gerenciar a implantação da avaliação continuada dos serviços públicos na sua área de competência;

IV - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;

V - conduzir a elaboração, atualização e manutenção da Carta de Serviços ao Usuário na sua área de atuação, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;

VI - incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;

VII - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades 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 - fomentar e gerir mediações de conflitos a partir das manifestações apresentadas à sua apreciação, em conjunto com a Ouvidoria.

Art. 28. O responsável por ações de ouvidoria responderá diretamente ao titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público.

Parágrafo Único. O responsável por ações de ouvidoria será designado pelo titular ou dirigente do órgão ou entidade prestador de serviço público, e o respectivo ato de designação deverá ser comunicado ao Ouvidor Geral Municipal.

Art. 29. Compete à Ouvidoria:

I - formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas no Capítulo IV da Lei Federal nº 13.460/2017;

II - monitorar a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III - monitorar os órgãos e entidades da Administração Pública no cumprimento das determinações e diretrizes da Lei Federal nº 13.460/2017;

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

V - acompanhar a implementação da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017;

VI - propor e organizar capacitações e treinamentos, com apoio dos órgãos e entidades da Administração Pública, das atividades relativas à Ouvidoria e os direitos do usuário do serviço público;

VII - definir sistemas, identidade visual, formulários e demais documentos-padrão a serem utilizados pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

VIII - fomentar e manter sistema informatizado, de uso obrigatório por todos os responsáveis por ações de ouvidoria, que permita o recebimento, o registro, o encaminhamento, a análise e a resposta às manifestações dos usuários;

IX - receber, analisar, encaminhar às autoridades competentes e responder todos os tipos de manifestação (elogio, denúncia, reclamação, solicitação e sugestão) recebidas pelos seus canais de comunicação disponíveis aos usuários do serviço público;

X - monitorar o tratamento e a efetiva conclusão das ocorrências registradas, junto ao órgão ou entidade da Administração Pública Municipal, desde o recebimento da manifestação até o envio da resposta ao usuário do serviço público;

XI - exigir respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

XII - realizar o controle de qualidade das ocorrências registradas para apurar a execução e qualidade do serviço prestado e o nível de satisfação do usuário do serviço público;

XIII - mediar conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos ou entidades prestadores de serviços públicos, designando reuniões para a utilização dos meios alternativos de solução de conflitos entre as partes, caso necessário;

XIV - notificar os agentes públicos competentes para adoção de providências administrativas imediatas que garantam o cumprimento dos dispositivos deste decreto e da Lei Federal nº 13.460/2017;

XV - manter base de dados sobre todas as manifestações recebidas pelos responsáveis por ações de ouvidoria;

XVI - sistematizar as informações, consolidar e divulgar relatórios e estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação dos serviços públicos;

XVII - garantir a adequação e a qualidade das informações dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas e que estejam inseridas no Portal da Ouvidoria e Portal da Transparência;

XVIII - elaborar e encaminhar, no mínimo quadrimestralmente, relatório de recomendações e propostas de medidas para aprimoramento da prestação dos serviços e correção de falhas aos órgãos e entidades da Administração Pública;

XIX - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas nos incisos X, XII, XIII e XVII, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Parágrafo Único. A Ouvidoria desempenhará as atribuições a que se refere o "caput" deste artigo sem prejuízo das estabelecidas no artigo 11 da Lei Municipal Complementar nº 192/2016.

Art. 30. Para o desempenho de suas funções será assegurada à Ouvidoria acesso direto ao Prefeito Municipal, Secretários Municipais e aos dirigentes das entidades da Administração Municipal indireta, bem como a informações ou documentos das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Paranaguá, necessários ao desempenho de suas funções.

Parágrafo Único. Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Paranaguá deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Seção III DO PROCEDIMENTO A SER APLICADO NO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DO SERVIÇO PÚBLICO

Art. 31. A Ouvidoria Geral deverá sempre adotar o seguinte fluxo para tratamento das manifestações:

I - REGISTRO: O atendimento da Ouvidoria começa com o registro da manifestação pelo cidadão através de um dos canais de contato disponíveis.

II - ANÁLISE: Após o recebimento da manifestação, a Ouvidoria analisa se o pedido está dentro do escopo de suas atribuições. Nem sempre a Ouvidoria tem informações que permitam responder de imediato ao interessado. Nesse caso, é verificado qual unidade da Prefeitura é detentora daquela informação.

III - PROVIDÊNCIA: Nesta etapa são feitas todas as tratativas internas para solucionar o problema ou obter a informação requerida pelo cidadão. Também podem ocorrer pedidos de informação a nível interno e providências podem ser solicitadas aos gestores.

IV - RESPOSTA: A resposta final ao cidadão é dada pela Ouvidoria, utilizando um dos contatos fornecidos durante a abertura da solicitação.

Art. 32. As denúncias recebidas pela Ouvidoria Geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

I - Identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e

II - Fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 33. As denúncias recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas quando:

I - Não for da competência da Administração Pública Municipal;

II - Não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;

III - O denunciante:

- a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
- b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) agir de modo temerário; e
- d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 34. As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, em sistema informatizado próprio da Ouvidoria.

§ 1º Não será recusado o recebimento de manifestações, quando apresentadas por meio de canais disponíveis e em conformidade com o disposto na legislação pertinente em vigor.

§ 2º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão disponibilizar o fácil acesso ao sistema da Ouvidoria na página principal de seus portais a que estejam vinculados na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que a manifestação for recebida em meio físico, a Ouvidoria deverá promover a sua inserção no sistema a que se refere o "caput" deste artigo.

§ 4º Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal que receberem manifestação, no âmbito municipal, sobre matéria alheia à sua competência deverão encaminhá-la à Ouvidoria para as providências requeridas.

Art. 35. O responsável por ações de ouvidoria deverá receber, analisar, encaminhar e responder objetivamente as manifestações dos usuários utilizando-se de linguagem simples, clara e concisa, de acordo com os prazos definidos por este Decreto.

Parágrafo Único. Após a prévia análise e, caso necessário, poderão proceder o encaminhamento às unidades subordinadas responsáveis pela adoção das providências, as quais deverão responder nos prazos e termos estabelecidos neste Decreto, contados do recebimento do pedido no setor competente.

Art. 36. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º Não serão admitidos pedidos de complementações sucessivas, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou informações apresentadas.

§ 2º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no presente Decreto e encerra a ocorrência sem a produção de resposta conclusiva, que será reaberta a partir da resposta do usuário.

§ 3º A manifestação poderá ser encerrada, sem produção de resposta conclusiva, quando o seu autor descumprir os deveres previstos no artigo 8º da Lei Federal nº 13.460/2017, deixar de expor os fatos conforme a verdade ou agir de modo temerário.

Art. 37. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação de serviço público, e à sua chefia imediata.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva do elogio conterá a informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado, e à sua chefia imediata.

Art. 38. 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. 39. A solicitação de providências recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo Único. A resposta conclusiva da solicitação conterá a informação objetiva acerca da possibilidade de atendimento, data de execução ou previsão de execução.

Art. 40. 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. 41. 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 seu encaminhamento aos órgãos 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;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

§ 3º Os órgãos e entidades da Administração Pública deverão informar à Ouvidoria a existência de denúncia praticada por agente público no exercício de cargos comissionados de qualquer nível.

Art. 42. Os responsáveis por ações de ouvidoria, sob coordenação da Ouvidoria, poderão 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 na correção de irregularidades.

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

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

Art. 43. Será assegurada a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto

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

Parágrafo Único. Caso indispensável à apuração dos fatos, o nome do denunciante será encaminhado ao órgão apuratório, que ficará responsável a restringir acesso à identidade do manifestante a terceiros.

DOS PRAZOS

Art. 44. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I - 3 (três) dias para a Ouvidoria Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II - 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

Parágrafo Único. A Ouvidoria Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 15 (quinze) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 45. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - Satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - Qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - Cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - Quantidade de manifestações de usuários; e

V - Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 46. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

Seção IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 47. A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 48. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; e

IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 49. O relatório de gestão será:

I - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria; e

II - Disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO IV DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 50. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460/2017, órgão consultivo, vinculado à Ouvidoria.

Art. 51. Além das atribuições previstas no parágrafo único do artigo 18 da Lei Federal nº 13.460/2017, compete ao Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos - COMUS:

I - elaborar, aprovar e reformar, quando necessário, seu regimento interno;

II - eleger o seu Presidente e os demais componentes da Mesa Diretora.

Art. 52. Os tipos de serviços públicos municipais a serem representados no Conselho serão definidos dentre aqueles mais utilizados e demandados à Ouvidoria.

Art. 53. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto de 18 (dezoito) membros titulares, acompanhados de seus respectivos suplentes, conforme representação e indicação a seguir discriminados:

I - 09 (nove) representantes dos usuários de serviços públicos municipais, dos seguintes eixos:

- a) cidadania;
- b) comunicação e cidade;
- c) educação e tecnologia;
- d) gestão pública;
- e) mobilidade urbana;
- f) saúde e esportes;
- g) segurança;
- h) sustentabilidade;
- i) zeladoria e obras.

II - 09 (nove) membros da Administração Municipal, dos seguintes órgãos públicos:

- a) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Obras Públicas;
- b) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Urbanismo;
- c) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Assistência Social;
- d) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Educação e Ensino Integral;
- e) 01 (um) representante da Secretaria Municipal da Fazenda;
- f) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Meio Ambiente;
- g) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Saúde;
- h) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Segurança;
- i) 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Serviços Urbanos.

§ 1º Os representantes da Administração Municipal e respectivos suplentes serão indicados pelos titulares das Secretarias Municipais, entre servidores em posição de chefia, chefes de departamentos, coordenadores e/ou técnicos da área a ser representada.

§ 2º A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, pela Ouvidoria,

no Diário Oficial, com antecedência mínima de 01 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;

II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

III - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

IV - declaração de idoneidade, a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa.

§ 3º Findo o prazo do envio das inscrições será realizada audiência pública conduzida pelo Ouvidor Geral Municipal, a ser publicada no Diário Oficial do Município com antecedência mínima de 01 (um) mês, para eleição dos representantes escolhidos, com direito a voto os usuários de serviços públicos, maiores de 18 anos, presentes à audiência.

§ 4º Findo o prazo do envio das inscrições será realizada audiência pública conduzida pelo Ouvidor Geral Municipal, em sua primeira composição e após, pelo presidente do COMUS, a ser publicada no Diário Oficial do Município com antecedência mínima de 15 (quinze) dias, para eleição dos representantes escolhidos, com direito a voto os usuários de serviços públicos, maiores de 18 (dezoito) anos, presentes à audiência.

§5º Na ausência ou impedimento do representante titular, assumirá as funções o respectivo suplente, tendo direito a voto somente nesses casos.

§ 6º Os candidatos não eleitos irão compor a lista de excedentes e estarão aptos a compor o Conselho, em caso de vacância durante o mandato.

§ 7º Findo o processo de eleição, não havendo a suficiência de inscritos ou na hipótese de vacância de algum representante dos usuários de serviços públicos municipais da sociedade civil, durante o mandato, esgotada a lista de excedentes, os membros do Conselho poderão indicar usuários, observando os requisitos estipulados no artigo 54.

Art. 54. Para a observância dos critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vista ao equilíbrio em seu desempenho, a escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos no processo aberto a que se refere o § 2º do artigo 53 deste decreto poderá depender da avaliação dos seguintes requisitos:

I - formação educacional compatível com a área a ser representada;

II - experiência profissional aderente à área a ser representada;

III - atuação voluntária na área a ser representada;

IV - não ser agente público nem possuir qualquer vínculo com concessionária de serviços públicos.

Art. 55. O mandato dos Conselheiros será de 02 (dois) anos, admitida uma recondução por igual período.

Art. 56. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos terá um Presidente, um Vice-Presidente e um Secretário Geral, escolhidos na posse entre os conselheiros titulares, com mandato de 02 (dois) anos.

Art. 57. No prazo de 30 (trinta) dias após a posse dos conselheiros, o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos adotará providências no sentido de elaborar seu Regimento Interno, dispondo sobre as normas gerais de sua organização e funcionamento, submetendo-o à homologação por decreto do Prefeito Municipal.

Art. 58. A participação no Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos não será remunerada a qualquer título, sendo considerado relevante serviço público.

Art. 59. Poderão ser convidados a participar das reuniões do Conselho, com direito a voz e sem direito a voto, representantes do Ministério Público do Estado do Paraná, da Defensoria Pública e da Ordem dos Advogados do Brasil.

Art. 60. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos poderá ser consultado quanto a assuntos relacionados às ações de ouvidoria e prestação de serviços públicos.

TÍTULO III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 61. O Ouvidor Geral deverá cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal, Estadual, Municipal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 62. Ficam subordinadas ao Ouvidor Geral, as demais ouvidorias com atribuições semelhantes às da Ouvidoria Geral e com a mesma denominação.

Art. 63. Caberá representação à Ouvidoria no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos neste decreto.

Art. 64. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria.

Art. 65. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão informar e disponibilizar, nos locais de atendimento, cópia deste decreto para consulta dos usuários.

Art. 66. A Prefeitura Municipal de Paranaguá assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 67. As despesas decorrentes da execução deste decreto correrão por conta das dotações orçamentárias próprias.

Art. 68. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PARANAGUÁ, Palácio “São José”, em 06 de setembro de 2022.

MARCELO ELIAS ROQUE
Prefeito Municipal

MARCELA PAULA HENRIQUE DA SILVA
Secretária Municipal de Administração

Publicado por:
Rubia Costa Rodrigues
Código Identificador:F3B2F70E

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná no dia 08/09/2022. Edição 2600
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita informando o código identificador no site:
<https://www.diariomunicipal.com.br/amp/>