



MUNICÍPIO DE LARANJAL

CNPJ: 95.684.536/0001-80

Fone: 42 3645 1149 - e-mail: pmlaranjal@gmail.com
Rua Pernambuco nº 501, Centro CEP 85275-000 Laranjal Paraná

DECRETO Nº 48/2023

REGULAMENTA A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE LARANJAL – PARANÁ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Eu, **JOÃO ELINTON DUTRA**, Prefeito Municipal, no uso das atribuições conferidas pelo artigo 96 da Lei Orgânica do Município de Laranjal/PR:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. A Ouvidoria Geral do Município, criada no âmbito da Secretaria Municipal de Administração através da Lei Municipal nº 021/2023, atuará como Unidade de consulta, aconselhamento, orientação e fiscalização.

Art. 2º. A Ouvidoria Geral é unidade responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento 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. 3º. Para os efeitos desta Lei considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;



MUNICIPIO DE LARANJAL

CNPJ: 95.684.536/0001-80

Fone: 42 3645 1149 - e-mail: pmlaranjal@gmail.com

Rua Pernambuco nº 501, Centro CEP 85275-000 Laranjal Paraná

IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

Art. 4º. Ouvidoria Geral do Município tem 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 ou agentes públicos do Poder Executivo;

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 das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas 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;



MUNICÍPIO DE LARANJAL

CNPJ: 95.684.536/0001-80

Fone: 42 3645 1149 - e-mail: pmlaranjal@gmail.com
Rua Pernambuco nº 501, Centro CEP 85275-000 Laranjal Paraná

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

VII - encaminhar relatório bimestralmente 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;

XI - garantir respostas conclusivas aos usuários;

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

Art. 5º. À ouvidoria Geral do Município compete:

I - criar um sistema informatizado, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;

II - orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

III - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;



MUNICÍPIO DE LARANJAL

CNPJ: 95.684.536/0001-80

Fone: 42 3645 1149 - e-mail: pmlaranjal@gmail.com
Rua Pernambuco nº 501, Centro CEP 85275-000 Laranjal Paraná

V - contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 6º. Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

- I - O Ouvidor-Geral, servidor efetivo ou comissionado, que será designado através de Portaria pelo Chefe do Poder Executivo para exercer a função de Ouvidor;
- II - Servidor auxiliar, se necessário, que poderá ser substituído por um estagiário.

§ 1º - Os servidores lotados na Ouvidoria Geral do Município deverão ser de cargo de provimento efetivo ou comissionado vinculados à Secretaria Municipal de Administração.

§ 2º - A Ouvidoria Geral funcionará em uma sala vinculada à Secretaria Municipal de Administração, estruturada com telefone e computador ligado à rede de internet necessários à formulação de contatos com o cidadão.

CAPÍTULO III

DO OUVIDOR-GERAL

Art. 7º. O Ouvidor-Geral será servidor público devidamente capacitado com no mínimo segundo grau completo.

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) dias será designado substituto.

Art. 8º. O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo



MUNICÍPIO DE LARANJAL

CNPJ: 95.684.536/0001-80

Fone: 42 3645 1149 - e-mail: pmlaranjal@gmail.com
Rua Pernambuco nº 501, Centro CEP 85275-000 Laranjal Paraná

referente às informações levadas a seu conhecimento agindo com ética no exercício de suas funções buscando a solução eficiente às solicitações dos usuários.

Art. 9º. Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I - propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando o serviço;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V - propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.

VI - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Secretário da respectiva Pasta;

VII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

VIII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

IX - recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

CAPÍTULO IV



MUNICIPIO DE LARANJAL

CNPJ: 95.684.536/0001-80

Fone: 42 3645 1149 - e-mail: pmlaranjal@gmail.com

Rua Pernambuco nº 501, Centro CEP 85275-000 Laranjal Paraná

DOS PROCEDIMENTOS

ART. 10º. Do atendimento:

I- A Ouvidoria-Geral terá seu horário de funcionamento das 08hr00min às 11hr00min e das 13h00min às 16hr00min, excepcionadas as manifestações inseridas diretamente no site da prefeitura municipal.

II- As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, no site da prefeitura municipal, mas todas as possíveis formas de registro são:

a) Telefone: (42) 3645-1149;

b) Site eletrônico: (<https://www.laranjal.pr.gov.br/ouvidoria>);

c) Correspondência: o envelope deverá estar lacrado e encaminhar à Prefeitura Municipal no endereço Rua Pernambuco, 501, CEP: 85.275-000, Laranjal/PR, com título: Ouvidoria.

d) E-mail: Encaminhar ao endereço ouvidoria@laranj.pr.gov.br;

e) Física: Rua Pernambuco, 501, CEP: 85.275-000, Laranjal/PR

III- A ouvidoria não terá obrigatoriedade de registrar as manifestações que não cumprirem os dispostos I e II deste artigo, tampouco manifestações recebidas de meios particulares do ouvidor ou de sua equipe de apoio (redes sociais, e-mail, número de telefone, entre outros).

IV- A ouvidoria registrará um número de protocolo ao qual terá o prazo de 15 (quinze) dias úteis prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, para respondê-lo a contar da data do recebimento da manifestação. Durante a tramitação do processo, a ouvidoria tem como obrigação acompanhar as fases e comunicar o solicitante sempre que possível.

a) A manifestação poderá ser registrada eletrônica ou fisicamente, mas o protocolo deverá ser aberto eletronicamente. No caso de manifestação física, deverá ser digitalizado e anexar ao protocolo eletrônico.



MUNICIPIO DE LARANJAL

CNPJ: 95.684.536/0001-80

Fone: 42 3645 1149 - e-mail: pmlaranjal@gmail.com
Rua Pernambuco nº 501, Centro CEP 85275-000 Laranjal Paraná

- b) Ao registrar o protocolo, a ouvidoria avaliará se será necessário encaminhar ao setor responsável que, em caso positivo, terá um prazo de 10 (dez) dias corridos prorrogáveis por igual período, mediante justificativa, para responder à ouvidoria.
- c) Os protocolos internos serão encaminhados preferencialmente por meio eletrônico devendo as unidades indicarem um e-mail institucional.
- d) A Ouvidoria poderá reencaminhar todas as vezes que julgar insatisfatório o retorno do setor.
- e) Havendo descumprimento dos prazos do disposto “b” deste artigo, a ouvidoria levará a conhecimento da Administração que tomará as ações cabíveis.
- f) Após receber a resposta do setor competente, a ouvidoria encaminhará ao solicitante, sempre de forma clara, concisa e coesa.
- g) Em caso de informações insuficientes para a análise da manifestação, a ouvidoria poderá solicitar complementação pelo usuário que terá o prazo de 20 dias corridos para corrigir, sob pena de arquivamento do mesmo. Não havendo meio de contato entre a ouvidoria e o solicitante para o pedido de complementação, a manifestação será arquivada.
- h) O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto da ouvidoria, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.
- i) As documentações referentes às manifestações poderão ser consultadas fisicamente desde que por meio de requerimento escrito ao qual a ouvidoria terá o prazo de 15 (quinze) dias para respondê-lo. Havendo motivação do solicitante em gravar em mídia digital, tirar fotocópias, postagem ou correlatos, os custos ficarão a encargo do mesmo.
- j) A ouvidoria poderá gerar registros por iniciativa própria a partir do colhimento de informações em veículos formais e informais.
- k) As manifestações enviadas por servidores municipais deverão ter tratamento específico, sendo consideradas apenas se o assunto for referente a outra unidade ou se o assunto já tiver sido apresentado ao superior hierárquico, caso contrário, o



MUNICÍPIO DE LARANJAL

CNPJ: 95.684.536/0001-80

Fone: 42 3645 1149 - e-mail: pmlaranjal@gmail.com

Rua Pernambuco nº 501, Centro CEP 85275-000 Laranjal Paraná

retorno dado ao funcionário será no sentido de que apresente o assunto diretamente ao seu superior.

l) A Ouvidoria poderá efetuar encaminhamentos externos por meio de Ofício ou via eletrônica.

m) Os encaminhamentos externos poderão ser conclusivos do atendimento desde que a ouvidoria informe ao interessado os meios de contato para que mesmo acompanhe a tramitação no órgão de destino.

n) A Ouvidoria poderá fazer uso de respostas-padrão, notificando a unidade competente quando da sua utilização;

o) A Ouvidoria Municipal deverá acompanhar para que as sugestões apresentadas no relatório trimestral sejam implantadas no prazo sugerido pelo próprio relatório, pelo responsável ali indicado;

p) A Ouvidoria Municipal deverá solicitar à unidade competente a justificativa do não cumprimento da meta estabelecida no relatório de oportunidades de melhoria e a indicação dos novos prazos e/ou responsáveis para a implantação da medida sugerida.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 11º. A Ouvidoria poderá elaborar seu regimento interno o qual será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

Art. 12º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Laranjal/PR, 25 de setembro de 2023.

JOÃO ELINTON DUTRA

Prefeito Municipal