



DECRETO Nº. 819/2023

PUBLICADO

DATA: 20 de novembro de 2023

EDIÇÃO: 9644 PÁGINA(S): C9

ÓRGÃO: Tribuna do Norte - TN

Súmula:- Regulamenta a estrutura, organização e funcionamento da **Ouvidoria do Município de Apucarana**, como específica.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE APUCARANA, ESTADO DO PARANÁ, SEBASTIÃO FERREIRA MARTINS JÚNIOR, NO USO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE SÃO CONFERIDAS PELA LEI ORGÂNICA DO MUNICÍPIO;

Considerando que o direito à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação e a ampliação dos mecanismos de controle e transparência na gestão do bem público devem ser incentivados e praticados, para defesa do cidadão e aperfeiçoamento do próprio processo democrático;

Considerando o disposto no Decreto nº 549, de 11 de agosto de 2023 que regulamenta, no âmbito do Poder Executivo Municipal, rotinas e procedimentos para garantia do acesso à informação e para a classificação de informações sob restrições de acesso, observados grau e prazo de sigilo, conforme o disposto na Lei Federal nº 12.527/2011;

Considerando o disposto no Decreto nº 550, de 11 de agosto de 2023, que regulamenta a Lei Federal no 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito da Administração Pública Municipal, estabelecendo diretrizes, competências, providências e procedimentos a serem observados por seus órgãos e entidades, visando garantir a proteção de dados pessoais;

DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- Art. 1º** Este Decreto regulamenta os procedimentos para a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública Municipal, de que trata a **Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017**.
- Art. 2º** Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da Administração Municipal Direta, Autárquica e Fundacional e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.
- Art. 3º** O Município de Apucarana assegurará aos cidadãos o direito de acesso ao Serviço de Ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, possibilitando a manifestação e registro de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos, observadas as diretrizes da Lei n.º 13.460/2017.





Art. 4º Para os fins deste Decreto, consideram-se:

I - OUVIDORIA: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com o objetivo de avaliação da efetividade, aprimoramento da gestão pública e comunicação com o cidadão e usuário;

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

III - AGENTE PÚBLICO: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

IV - SERVIÇO PÚBLICO: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens e/ou serviços à população, exercida por órgão, entidade da administração pública e particulares delegatários de serviço público;

V - ATENDIMENTO: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar encaminhamentos às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

VI - CANAIS DE ATENDIMENTO: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de autoatendimento, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos e que estejam disponíveis para uso;

VII - MANIFESTAÇÕES: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação de tais serviços;

VIII - RECLAMAÇÃO: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes na prestação e na fiscalização de serviço;

IX - DENÚNCIA: ato que indica a eventual prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

X - SUGESTÃO: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

XI - ELOGIO: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;





XII - SOLICITAÇÃO DE PROVIDÊNCIAS: pedido para adoção de providências por parte da Administração Pública Municipal;

XIII - CERTIFICAÇÃO DE IDENTIDADE: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

XIV - DECISÃO ADMINISTRATIVA: deliberação e desfecho administrativo acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários.

Art. 5º O acesso do Usuário a informações será regido pela Lei nº 12.527/2011 e Decreto Municipal nº 549, de 11 de agosto de 2023.

Art. 6º Os direitos básicos e deveres dos usuários são aqueles previstos nos artigos 5º, 6º e 8º da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 7º Nos termos do art. 7º da Lei nº 13.460/2017, a Administração Pública Municipal divulgará, de maneira permanente, no seu sítio eletrônico oficial, no Portal da Transparência e na Carta de Serviços ao Usuário de forma atualizada.

Art. 8º A Administração Pública Municipal deverá, anualmente, avaliar seus serviços sob os aspectos previstos no artigo 23 da Lei nº 13.460/2017.

Parágrafo único. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial do órgão na internet, bem como em seu Portal da Transparência.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 9º A Ouvidoria do Município de Apucarana, unidade subordinada ao Gabinete, tem como atribuições e competências próprias, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - Promover a participação do usuário na administração pública;

II - Acompanhar as manifestações e, quando necessário, atuar junto ao órgão responsável, visando garantir a sua efetividade;

III - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;





IV - Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando e monitorando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários perante o órgão a que se vincula;

V - Preparar relatórios periódicos referentes às demandas e ao andamento dos processos;

VI - Acompanhar e manter controle atualizado sobre o andamento de todos os processos de reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informações em trâmite e finalizados, informando sempre aos interessados.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 10 Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 11 As manifestações serão dirigidas à Ouvidoria do Município, exceto quando relacionadas à Saúde, prestada pelo SUS, que deverá ser encaminhada à Ouvidoria da Saúde.

Art. 12 As manifestações dirigidas à Ouvidoria do Município poderão ser feitas presencialmente na Prefeitura de Apucarana, por e-mail: www.ouvidoria@apucarana.gov.pr.br, ou por formulário eletrônico disponível na página oficial do Município na Internet (<http://www.apucarana.pr.gov.br/site/carta-de-servicos/ouvidoria/>).

§1º As manifestações dirigidas à Ouvidoria da Saúde poderão ser feitas por telefone, através do número (43) 3422-5888, por e-mail: ouvidoria.ams@apucarana.gov.pr.br e presencialmente na sede da Autarquia Municipal de Saúde - AMS.

§2º No caso de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§3º As manifestações que não forem eletrônicas, deverão ser reduzidas a termo de forma eletrônica.

Art. 13 Recebida a manifestação pela Ouvidoria do Município, haverá uma análise prévia e, caso necessário, o encaminhamento para as áreas responsáveis para providências.

Art. 14 A Ouvidoria e os setores competentes pelas análises que lhe forem encaminhadas deverão apresentar resposta conclusiva ao cidadão, no prazo de 30 (trinta) dias do recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa.





§1º Os prazos indicados no *caput* deste artigo poderão ser reduzidos em virtude de normas regulamentadoras específicas.

§2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, será solicitado ao usuário a complementação das informações, que deverá ser atendida no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de arquivamento sem produção de resposta conclusiva.

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

§4º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no *caput*, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§5º A Ouvidoria do Município poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão a que se vincula e à rede de interlocutores, os quais deverão responder no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento na unidade, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de eventual norma que estabeleça prazo inferior.

§6º As manifestações serão analisadas e respondidas em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§7º As respostas deverão conter a identificação de quem a respondeu, constando o nome, cargo e lotação.

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

Art. 16 A reclamação recebida pela Ouvidoria do Município será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Art. 17 A sugestão recebida pela Ouvidoria do Município será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção ou análise da providência sugerida.

Art. 18 As denúncias contra servidores públicos municipais recebidas pela Ouvidoria do Município serão tratadas caso contenham elementos mínimos descritivos de irregularidade (autoria e materialidade) ou indícios que permitam chegar a tais elementos e serão encaminhadas à Secretária de Gestão Pública.





§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento ao órgão responsável, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão, ou sobre o seu arquivamento.

§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão à Ouvidoria do Município o resultado do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

Art. 19 A Ouvidoria do Município assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, bem como possibilitará o acompanhamento do trâmite de sua demanda, a qualquer tempo, por meio eletrônico ou presencial.

CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 20 Os órgãos da Administração Municipal avaliarão os serviços sob os 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 e requerimentos de usuários;
- V - Medidas adotadas pela Administração Municipal para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§1º A avaliação será realizada uma vez ao ano, no mínimo, mediante pesquisa de satisfação, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§2º Os resultados estatísticos serão disponibilizados no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Apucarana.

§3º Os dados obtidos serão utilizados como subsídio relevante para identificar lacunas e deficiências, bem como, reorientar e ajustar a prestação dos serviços públicos municipais.





Art. 21 A Ouvidoria do Município elaborará, anualmente, Relatório de Gestão, que aponte falhas e proponha melhorias na prestação de serviços públicos com base nas manifestações apresentadas pelos usuários.

§1º O Relatório de Gestão referido no *caput* deste artigo indicará, ao menos:

- I - O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - As alegações, de forma sucinta, das manifestações;
- III - A análise dos pontos recorrentes;
- IV - As providências adotadas pela Administração Pública Municipal quanto às soluções propostas ou apresentadas.

§2º O Relatório de Gestão será disponibilizado no portal institucional e de prestação de serviços na internet do Município de Apucarana.

CAPÍTULO V DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 22 A Administração Municipal instituirá o **Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos**, que atuará como órgão consultivo visando aprimorar a prestação e avaliação de serviços públicos à população.

Parágrafo único. Como mecanismo de participação direta dos usuários no acompanhamento da prestação e avaliação dos serviços públicos, o Conselho terá como atribuições:

- I – Acompanhar e participar da avaliação da qualidade e da efetividade da prestação dos serviços públicos;
- II – Propor melhorias na prestação dos serviços públicos e contribuir para a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- III – Acompanhar e auxiliar na avaliação da atuação da Ouvidoria do Município e Ouvidoria da Saúde.

Art. 23 O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será composto por representantes do Poder Público e da Sociedade Civil, estes preferencialmente de associações de moradores, de forma paritária, contando ao menos com três membros titulares e três suplentes de cada segmento, a serem designados por ato próprio da Chefe do Poder Executivo Municipal.





§1º O Conselho de Usuários se reunirá quadrimestralmente, de forma ordinária, nos meses de abril, agosto e dezembro, e extraordinariamente sempre que necessário, mediante convocação.

§2º O Conselho de Usuários aprovará seu Regimento Interno seguindo os princípios aplicáveis aos conselhos de políticas públicas.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

- Art. 24** Os titulares dos órgãos da Administração Pública Municipal serão responsáveis por assegurar o cumprimento das normas relativas à Ouvidoria do Município, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei n.º 13.460/2017.
- Art. 25** No caso de serviços de competência da Ouvidoria da Saúde/SUS deverão ser observadas as normas e diretrizes do Ministério da Saúde e os gestores deverão utilizar os dados destes serviços como ferramenta para estabelecer estratégias para melhoria das ações e dos serviços prestados.
- Art. 26** As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria do Município e do Gabinete do Prefeito.
- Art. 27** Revogam-se as disposições em contrário, entrando este Decreto em vigor na data de sua publicação.

Município de Apucarana, em 17 de novembro de 2023.

Sebastião Ferreira Martins Júnior
(Júnior da Femac)
Prefeito Municipal

