



# Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

## DECRETO Nº. 137, DE 09 DE JULHO DE 2020.

**SÚMULA:** Dispõe sobre os fluxos procedimentais das demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Poder Executivo do Município de Pato Bragado.

O Prefeito do Município de Pato Bragado, Estado do Paraná, no uso das atribuições são conferidas pelo Art. 59, inciso IV e Art. 74, inciso I, alíneas "a", "f" e "o" da Lei Orgânica do Município;

**Considerando** que as ações dos agentes públicos devem obedecer aos princípios da moralidade, publicidade, legalidade, impessoalidade e eficiência;

**Considerando** a necessidade de padronização e normatização das atividades da Ouvidoria no âmbito da Administração Pública Municipal;

**Considerando** o disposto na Lei Federal nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do Art. 37 e no § 2º do Art. 216 da Constituição Federal;

**Considerando** a necessidade de facilitar o acesso da sociedade aos serviços prestados pelo Município de Pato Bragado e aprimorar o atendimento oferecido aos cidadãos;

**Considerando** a necessidade de regulamentação dos procedimentos de Ouvidoria Municipal, conforme o disposto no Art. 11 e 12 da Lei Municipal 1.647, de 5 de junho de 2019, resolve e DECRETA:

### CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

**Art. 1º** Este Decreto dispõe sobre a implantação das atividades de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Município de Pato Bragado a fim de atender os seguintes objetivos:

I - propiciar aos cidadãos um canal de comunicação com o Poder Executivo do Município de Pato Bragado;

II - integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade do serviço público;

III - garantir que as ações dos agentes públicos, a serviço da Ouvidoria, atuem segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade; legitimidade; impessoalidade; imparcialidade; moralidade; publicidade; probidade; eficiência e economicidade, observando o exposto no caput do art. 37 da CRFB/88.

IV - fazer da atividade de Ouvidoria um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria será realizada pela Coordenadoria do Controle Interno.

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL  
Presente Nº 4737  
de 10/07/20 FL.  
Visto

PUBLICADO NO DIÁRIO OFICIAL  
eletrônica Nº 2035  
de 09/07/20 FL.  
Visto





# Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

**Art. 2º** É necessária a padronização e normatização da atividade de Ouvidoria, de forma a orientar para a correta observância das regras gerais de atendimento ao cidadão e orientar a Administração Pública no que tange ao imediato atendimento às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, criando, inclusive, instrumentos facilitadores de acesso à comunidade bem como às secretarias e fundações ligadas à administração pública municipal.

**§ 1º** Para fins deste Decreto, considera-se:

I - manifestação anônima: registro de informação recebido por qualquer meio disponível nas entidades públicas, sem identificação do declarante;

II - manifestação sigilosa: registro de Ouvidoria recebido por qualquer meio disponível, em que a entidade pública, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do declarante;

III - denúncia: manifestação de informação ou acusação contra atos, pessoas ou entidades que descumpram ou não observem a legislação e o devido procedimento legal ou que causem prejuízo ou dano ao patrimônio público;

IV - reclamação: a manifestação de desgosto ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público e a existência ou ausência de norma reguladora;

V - elogio: a manifestação que demonstra apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido ou atendimento prestado;

VI - sugestão: a manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para a melhoria dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pela entidade ou instituição;

VII - informação: são os pedidos de informações e resoluções de dúvidas referentes a dados estruturais e estatísticos do Município e aos serviços prestados;

VIII - solicitação: são pedidos de resolução ou informações sobre andamento de questões que necessitem ações diretas de entidades ou setores das estruturas do Município de Pato Bragado, Estado do Paraná;

IX - entidade: unidade administrativa, compreendendo-se as Secretarias e demais órgãos da administração direta, indireta, autárquica ou fundacional da área de atuação de uma Ouvidoria setorial.

**§ 2º** O Sistema Eletrônico de Ouvidoria, que pode ser acessado pelo site <http://www.patobragado.pr.gov.br/fale-conosco>, no link "OUVIDORIA", sob a Supervisão da Controladoria Interno, é o principal meio eletrônico de registro das manifestações de Ouvidoria e solicitações de informação do Poder Executivo municipal, configurando a sua base de dados para efeitos operacionais, gerenciais e legais.

**§ 3º** As demandas da Ouvidoria relacionadas à Saúde (SUS) ficam sob a coordenação da Secretaria Municipal da Saúde, conforme legislação específica.

## CAPÍTULO II DOS USUÁRIOS E DOS MEIOS DE ATENDIMENTO





# Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

**Art. 3º** Os usuários do serviço público prestado pela Ouvidoria classificam-se em:

I - usuários internos, que são os servidores públicos do Município de Pato Bragado;

II - usuários externos, demais interessados nos serviços da Ouvidoria.

**Art. 4º** A Ouvidoria realizará atendimento pessoal ou indireto através dos meios à sua disposição, tais como:

I - por telefone através do número (45)3282-1355;

II - formulário eletrônico (no site da Prefeitura);

III - pessoalmente, junto a Coordenadoria do Controle Interno.

**Art. 5º** Se recorrer ao atendimento on-line, o usuário deverá utilizar o Sistema Eletrônico de Ouvidoria descrito no § 2º, do Art. 2º deste decreto, e o procedimento se dará da seguinte forma:

I - usuário acessa o Sistema Eletrônico de Ouvidoria;

II - usuário seleciona a Ouvidoria no campo "Órgão Destino";

III - usuário deverá escolher o campo "Ouvidoria", assim como o assunto, e posteriormente deverá obrigatoriamente preencher os campos de identificação e então descrever sua solicitação;

IV - arquivos poderão ser anexados para complementar a descrição caso seja necessário;

V - após preencher todos os campos o usuário deverá clicar no botão "enviar" para receber automaticamente um e-mail confirmando a abertura da solicitação e para que a mesma seja endereçada ao ouvidor municipal.

VI - Ouvidor receberá a solicitação do usuário e dará sequência aos procedimentos internos de ouvidoria da solicitação, e manterá o usuário informado, a respeito do andamento da solicitação, através da ferramenta de e-mail.

**Art. 6º** Se recorrer ao atendimento via telefone ou presencial, o Ouvidor registrará a solicitação de ouvidoria para o usuário conforme procedimento descrito no Art. 5º deste decreto.

**Art. 7º** A identificação do usuário nas solicitações de ouvidoria é obrigatória.

**Parágrafo primeiro.** Caso o usuário deseje fazer uma manifestação anônima deverá selecionar "Órgão Destino" diferente de "Ouvidoria" na ferramenta de Fale Conosco disponível no endereço eletrônico citado no § 2º, do Art. 2º deste Decreto, ou entrar em contato telefônico diretamente com os órgãos da administração municipal.

**Parágrafo segundo.** As manifestações anônimas não configuram manifestações de ouvidoria nos termos do disposto neste Decreto e não obrigam resposta conclusiva.





# Município de Pato Bragado

## Estado do Paraná

**Parágrafo terceiro.** As manifestações que constituírem comunicações de irregularidades, denúncia ou reclamações, serão enviadas ao servidor ou órgão da administração pública municipal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade bem como os demais procedimentos definidos neste Decreto.

**Parágrafo quarto.** As manifestações que não apresentarem a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade serão imediatamente arquivadas e comunicado seu arquivamento, quando possível.

**Art. 8º** Para as solicitações e respostas no âmbito da lei de acesso à Informação, a identificação do requerente, e a especificação da informação requerida, torna-se obrigatória, nos termos do Art. 10 da Lei Federal nº. 12.527/2011.

**Parágrafo único.** As solicitações e respostas no âmbito da lei de acesso à Informação serão realizadas e acompanhadas através do “Botão de Acesso a Informação” disponível no site oficial do município bem como através do link: [http://esic.patobragado.pr.gov.br:8080/protocolonet/acesso\\_publico.jsf?codigoCidade=4592&municipio=Pato+Bragado](http://esic.patobragado.pr.gov.br:8080/protocolonet/acesso_publico.jsf?codigoCidade=4592&municipio=Pato+Bragado) .

**Art. 9º** Para cada atendimento da Ouvidoria será gerado um número de protocolo ao usuário, cujo requerimento será imediatamente encaminhado ao órgão competente, para apreciação e atendimento ao pedido.

### CAPÍTULO III DOS PRAZOS

**Art.10.** O Ouvidor deverá analisar, acolher e encaminhar a solicitação do usuário para o servidor ou setor competente, e caso não demande de um retorno por parte dos mesmos, o Ouvidor terá o prazo de 72 (setenta e duas) horas para responder a solicitação ao usuário e finalizar o atendimento da ouvidoria.

**Art. 11.** Caso a solicitação demande de análise por algum setor ou servidor competente do município, o ouvidor designado deverá requerer através de protocolo no poder executivo, em seu próprio nome, identificando o inteiro teor da solicitação do usuário, bem como o número da solicitação de ouvidoria, o qual, deve ser enviado ao setor competente para análise conforme segue:

I - servidor ou setor responsável terá o prazo máximo de 15 dias úteis, da data do protocolo, para analisar e responder ao ouvidor designado.

II - Ouvidor por sua vez deverá comunicar ao usuário, através de e-mail, a emissão e o número do protocolo gerado junto ao poder executivo bem como o setor competente ao qual foi enviado, e o prazo de resposta final da solicitação de ouvidoria ao usuário, que é de até 30 dias.





# Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

III - findo prazo de resposta do protocolo gerado junto ao poder executivo o ouvidor terá o prazo de mais 15 dias úteis para a compilação dos documentos, encerramento e o arquivamento da solicitação de ouvidoria bem como a comunicação, através de e-mail, do resultado final da solicitação inicial do usuário.

## CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA

### **Art. 12.** São atribuições da Ouvidoria:

I - gerenciar a análise e o encaminhamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações ao órgão competente para providências cabíveis, tendo por objetivo assegurar qualidade, agilidade, presteza, satisfação, respeito e atenção integral ao cidadão, na qualidade de um ser humano detentor de direitos;

II - acompanhar o processamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações no órgão competente;

III - encaminhar denúncias aos superiores hierárquicos;

IV - dirigir a orientação, o recebimento, o processamento e o cadastramento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações apresentadas pessoalmente, por telefone ou pelo Sistema Eletrônico de Ouvidoria, referentes à Administração Pública Municipal, sejam de pessoas físicas ou jurídicas;

V - manter o cidadão informado e atualizado sobre o andamento de seu pedido, serviços e obras realizadas, até sua resolução, de modo a zelar pelo atendimento integral, digno, ético, transparente e eficaz;

VI - valorizar e respeitar o cidadão em todos os momentos, mantendo sigilo absoluto sobre o atendimento e dados pessoais, sob pena de aplicação de penalidades;

VII - identificar as necessidades do cidadão e buscar soluções para as questões por ele levantadas, visando o aprimoramento no atendimento do serviço público e na prestação de serviços, de forma a garantir o direito ao exercício da cidadania;

VIII - coordenar a promoção do atendimento e atenção ao cidadão, inclusive através de mobilização coletiva junto às comunidades locais;

IX - representar o cidadão perante a Administração Pública Municipal;

X - viabilizar um canal direto de comunicação entre a administração e o cidadão;

XI - ter autonomia e independência de seus atos quando do exercício de suas atribuições, visando a credibilidade e a imparcialidade da Administração Pública Municipal;

XII - atuar para melhorar a qualidade do produto/serviço prestado, devendo promover uma parceria interna em prol da qualidade de gestão do Poder Público;

XIII - agilizar informações e simplificar procedimentos, primando pela informalidade e a desburocratização, quando possível;





# Município de Pato Bragado

## Estado do Paraná

XIV - encaminhar a questão apresentada à área que deve solucioná-la e acompanhar os procedimentos;

XV - ter acesso livre às informações internas para apurar e propor soluções;

XVI - atuar de forma proativa na solução e prevenção de conflitos;

XVII - preservar a credibilidade da gestão municipal e da imagem do

Poder Público;

XVIII - atuar para garantir a boa manutenção dos direitos do cidadão;

XIX - notificar os órgãos públicos municipais quanto aos atendimentos em aberto, sem solução, estipulando prazo razoável de resposta, sendo que o mesmo não deverá ultrapassar os prazos definidos neste decreto;

XX - receber reclamações, denúncias ou críticas e dar encaminhamento a pedidos de informações;

XXI - assegurar direito de resposta a todas as reclamações, denúncias e pedidos de informações; e informar sobre as providências adotadas em cada situação;

XXII - registrar sugestões e elogios a respeito dos serviços prestados pela Administração Pública;

XXIII - levar o conteúdo das sugestões e elogios ao conhecimento do(s) órgãos e/ou servidor(es), objeto do atendimento;

XXIV - garantir sigilo quanto à autoria da manifestação quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária;

XXV - emitir relatórios com dados relativos às atividades da Ouvidoria e enviar cópias ao Chefe do Executivo Municipal;

XXV - manter o arquivamento, de forma organizada e zelosa, de todos os documentos envolvidos nos processos de ouvidoria.

### **Art. 13.** É de Responsabilidade do Ouvidor Setorial:

I - monitorar o cumprimento de prazos estabelecidos previamente;

II - resguardar o sigilo das informações pessoais;

III - resguardar a identidade do solicitante quando se fizer necessário;

IV - redigir com clareza as respostas;

V - agir com presteza e imparcialidade;

VI - elaborar trimestralmente relatório sobre as atividades realizadas e demandas recebidas pela ouvidoria e encaminhá-lo em a Coordenadoria de Controle Interno – CCI.

VII - zelar pela manutenção e organização de todos os documentos envolvidos nos processos de ouvidoria.

## CAPÍTULO IV DA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA OUVIDORIA





# Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

**Art. 14.** Para a prestação dos serviços, a Ouvidoria, ao receber do usuário solicitante, o requerimento, o encaminhará imediatamente ao órgão competente, para apreciação e atendimento ao pedido.

**Art. 15.** Sempre que necessário, a Ouvidoria, solicitará informações às diversas unidades, sendo o servidor formalmente designado, a pessoa responsável pelas informações prestadas ao serviço de Ouvidoria, respeitando os prazos de limites estabelecidos neste decreto, descontados os finais de semana e feriados, sendo prudente que se faça de forma imediata, em se tratando de informação disponível.

**Art. 16.** As unidades ou servidores aos quais a Ouvidoria solicitar esclarecimentos atenderão, dentro do possível, o que for solicitado, instruindo a resposta, sempre que possível por meio eletrônico, observando rigorosamente os prazos legais quando exigível.

§ 1º Nas hipóteses em que a reivindicação configurar pedido de acesso à informação, os prazos serão aqueles estabelecidos na legislação federal, e o ouvidor designado orientará ao usuário que realize a solicitação de acesso à informação através da ferramenta específica conforme parágrafo único do Art. 8º deste decreto.

§ 2º Os esclarecimentos solicitados pela Ouvidoria por meio eletrônico terão caráter oficial, a exemplo da comunicação interna ou qualquer outro documento oficial.

§ 3º O ouvidor designado deve orientar o usuário para que formalize o contato através da Ouvidoria na forma prevista no Art. 4º deste Decreto.

§ 4º Na hipótese de qualquer unidade ou servidor receber reclamação direta do usuário, deverá dar solução quando de sua competência, repassando para a Ouvidoria para fins de controle e registro, quando necessário.

## CAPÍTULO V DAS RESPONSABILIDADES

**Art. 17.** Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos deste Decreto, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar dolosamente, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;





# Município de Pato Bragado

Estado do Paraná

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte do agente público.

## CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 18.** É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria do Município.

**Art. 19.** Os procedimentos aqui estabelecidos e o desempenho da Ouvidoria serão periodicamente avaliados, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância, bem como para que sejam efetuadas as revisões que se fizerem necessárias.

**Art. 20.** Cabe à Secretaria de Administração e ao Controle Interno esclarecer quaisquer dúvidas e informar oficialmente às demais unidades envolvidas sobre o procedimento a ser adotado nos casos não previstos neste Decreto.

**Art. 21.** A eventual desobediência aos termos deste Decreto por parte do servidor será comunicada ao Chefe do Poder Executivo Municipal para devida apuração.

**Art. 22.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

***Registre-se e Publique-se.***

Gabinete do Prefeito em exercício do Município de Pato Bragado – PR, aos nove dias do mês de julho de 2020.

**DIRCEU ANDERLE  
PREFEITO EM EXERCÍCIO**