



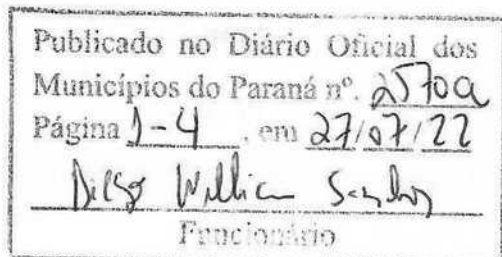
PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600

DECRETO Nº 986/2022



SÚMULA: Dispõe sobre a regulamentação dos procedimentos adotados pela Ouvidoria Municipal de Sarandi e seu funcionamento.

Eu, WALTER VOLPATO, Prefeito do Município de Sarandi, Estado do Paraná, no uso das atribuições legais, no âmbito do meu cargo e competência e nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e Lei Municipal nº 407/2022

CONSIDERANDO a necessidade de regulamentação dos procedimentos administrativos da Ouvidoria em relação à sistematização e encaminhamento das manifestações recebidas;

CONSIDERANDO a necessidade de estabelecer o contato especializado e subsidiar o relacionamento da Ouvidoria Municipal com os órgãos e entidades da administração municipal;

CONSIDERANDO a necessidade de possibilitar a medição de desempenho dos serviços públicos municipais.

DECRETO:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. A Ouvidoria Municipal é uma unidade administrativa vinculada ao Chefe do Poder Executivo, independente, permanente e com autonomia, que tem como missão aprimorar a relação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, por meio de ação de interlocução, visando à melhoria contínua na prestação dos serviços públicos.

Art. 2º. Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na Administração Pública Direta, Indireta, Autárquica, Fundacional e Particulares, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: [44] 3264-2777 / 3264-8600

proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 3º. Para os efeitos desta norma, considera-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 vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Serviços públicos: atividades exercidas pela Administração Pública Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio.

III – Reclamação: queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação, acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos ou Entidades da Administração Pública Direta, Indireta, Autárquica, Fundacional e Particulares;

IV – Denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Pública Direta, Indireta, Autárquica, Fundacional e Particulares cuja apuração dependa da intervenção de órgão da Controladoria Geral e da Corregedoria Municipal;

V – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou sobre as pessoas que participaram do serviço/atendimento.

VI – Sugestão: Manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para o aprimoramento dos serviços realizados pela Administração Pública Direta, Indireta, Autárquica, Fundacional e Particulares, ainda que associada a uma reclamação específica;

VII – Solicitação: Solicitação de informação ou esclarecimento sobre a prestação de serviços públicos.

VIII – Solicitação de Simplificação: solicitação para simplificação/desburocratização dos serviços prestados por qualquer órgão ou entidade da Administração Pública Direta, Indireta, Autárquica, Fundacional e Particulares.

DECRETO Nº 986/2022

Digitado pelo servidor :Diego William Sanches – Auxiliar Administrativo - Secretaria : Gabinete do Prefeito

Página 2 de 10



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600

IX – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;

X – Decisão administrativa final: ato administrativo em que o órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

Parágrafo único. Serão protocoladas na Ouvidoria Municipal somente as demandas ou manifestações relacionadas à competência do poder executivo municipal.

Art. 4º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria Municipal.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS RELATIVOS AO TRATAMENTO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

Art. 5º. O processamento das demandas contidas no Art. 3º e recebidas pela Ouvidoria Municipal, obedecerá a ordem cronológica, registrada automaticamente pelo sistema eletrônico de gestão, ou outro sistema adotado, devendo ser distribuídas aos órgãos e entidades responsáveis para o tratamento.

Art. 6º. Os Órgãos e Entidades deverão autuar os processos documentalmente com resposta em linguagem cidadã e remeter à Ouvidoria Municipal.

§ 1º. Por linguagem cidadã entende-se aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento.

§ 2º. A resposta será encaminhada ao demandante pelo mesmo canal utilizado para a abertura da demanda.

Art. 7º. As demandas e manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: [44] 3264-2777 / 3264-8600

por igual período, mediante justificativa expressa, a ser deferida pela Ouvidora Municipal.

§ 1º. Entende-se por conclusiva, a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§ 2º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Municipal deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até 20 (vinte dias), contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de norma que estabeleça prazo inferior, a ser deferida pela Ouvidora Municipal.

§ 3º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação a Ouvidoria Municipal deverá solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 4º. O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes, que poderão novamente suspender o prazo.

Art. 8. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado para ciência, bem como ao Departamento de Recursos Humanos para registro em pasta funcional.

Art. 9. A denúncia recebida, caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos, será devidamente tratada.

§1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§2º. Quando se tratar de servidor público, a Ouvidoria Municipal encaminhará a denúncia à Corregedoria Municipal, para análise e devidas providências.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emiliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600

§3º. Os órgãos apuratórios competentes encaminharão à Ouvidoria Municipal o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

Art.10. A reclamação recebida será encaminhada ao responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, bem como ao superior deste.

§1º. A resposta conclusiva da reclamação conterá informações sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

§2º. Quando se tratar de servidor público, a Ouvidoria Municipal encaminhará a reclamação à Corregedoria Municipal do Município, para análise e devidas providências.

§3º. Quando se tratar de Guarda Civil Municipal, os casos serão analisados pela Corregedoria própria da Guarda Municipal.

Art. 11. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a qual deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 12. O eventual recebimento de demanda que extrapole a competência funcional da Ouvidoria Municipal, conforme estabelecido neste regulamento, implicará no seu arquivamento.

§1º. Caso a ouvidoria entenda a necessidade de encaminhamento para o órgão responsável, assim o fará.

§2º. O arquivamento ou encaminhamento, conforme previsto no *caput* desse artigo, será informado ao demandante com respectivo fundamento legal e eventuais orientações que se mostrem cabíveis.

CAPÍTULO III

DOS USUÁRIOS E DOS CANAIS DE ACESSO À OUVIDORIA MUNICIPAL

DECRETO Nº 986/2022

Digitado pelo servidor :Diego William Sanches – Auxiliar Administrativo - Secretaria : Gabinete do Prefeito

Página 5 de 10



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: [44] 3264-2777 / 3264-8600

Art. 13. A Ouvidoria Municipal poderá ser acionada por qualquer cidadão sem distinção.

Art. 14. A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

Parágrafo único. O anonimato será garantido quando solicitado.

Art. 15. A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I - Normal: quando o cidadão informa um meio de contato (endereço, número de telefone, e-mail) e autoriza 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 um meio de contato (endereço, e-mail, telefone), pois não quer se identificar.

Art. 16. Constituem canais de acesso à Ouvidoria Municipal, por meio dos quais todos os cidadãos interessados, denominados demandantes, poderão encaminhar à Ouvidoria Municipal, suas manifestações ou demandas:

I – formulário Eletrônico da Ouvidoria Municipal;

II – telefone;

III – whatsapp;

IV – atendimento presencial;

V - correspondência.

Art. 17. O Formulário Eletrônico da Ouvidoria Municipal encontra-se disponibilizado no site oficial do Município, registrado no endereço eletrônico www.sarandi.pr.gov.br, na aba "Ouvidoria Municipal 156".

§ 1º. Por meio da inserção dos dados pessoais no momento do preenchimento do Formulário Eletrônico, o cidadão poderá enviar suas demandas e manifestações à Ouvidoria Municipal.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600

§ 2º. Ao preencher o Formulário Eletrônico da Ouvidoria Municipal e enviar, o sistema apresentará de forma automática o número de protocolo.

§ 3º. Assim que finalizar a manifestação no sistema, o cidadão poderá escolher de qual forma desejará receber a resposta de sua manifestação:

I – por e-mail;

II – SMS; ou

III – telefone.

§ 4º. Se desejar via e-mail ou SMS, será encaminhada ao e-mail ou número de celular informado no cadastro. Caso prefira por telefone, a equipe da Ouvidoria Municipal entrará em contato.

§ 5º. O acompanhamento da tramitação do processo aberto por meio do sistema eletrônico poderá ser realizado por e-mail automaticamente (caso tenha solicitado), contato telefônico ou acesso ao site, mediante confirmação do protocolo gerado.

Art. 18. O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações por meio do Trídígito 156, número destinado exclusivamente para atendimento de questões da Ouvidoria Municipal.

§ 1º. O horário de funcionamento para atendimento da Ouvidoria Municipal é das 8:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:30 de segunda-feira à sexta-feira, exceto feriados.

Art. 19. O usuário poderá apresentar suas demandas e manifestações por meio do canal de comunicação whatsapp através do nº (44) 3126-9686, devendo informar os dados mínimos para a abertura da solicitação, em mensagem de texto clara e objetiva com as informações sobre a manifestação.

§ 1º. Não serão aceitas mensagens de áudio e chamadas de áudio.

§ 2º. Será permitido o encaminhamento de fotos e vídeos para complementação da mensagem de texto enviada, a fim de melhor esclarecimento, caso necessário.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600

§ 3º. No primeiro contato com a Ouvidoria Municipal o cidadão receberá de forma automática as informações principais para dar prosseguimento às manifestações por este canal.

Art. 20. O cidadão poderá apresentar suas manifestações presencialmente na Ouvidoria Municipal, a qual deverá ser protocolada no sistema eletrônico de gestão oficial da Prefeitura do Município de Sarandi, ou em outro sistema adotado, por um servidor da Ouvidoria Municipal.

§1º. O horário de funcionamento para atendimento presencial da Ouvidoria Municipal é das 8:00 às 11:30 e das 13:00 às 17:30 de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados.

§ 2º. Ficará disponível no atendimento presencial a Cartilha da Ouvidoria Municipal para acesso do cidadão, bem como no site da Prefeitura.

Art. 21. O cidadão poderá encaminhar suas demandas e manifestações à Ouvidoria Municipal por meio de correspondência escrita, em envelope lacrado, endereçado à Ouvidoria Municipal – Praça Ipiranga, 225, Centro - Sarandi – PR, CEP: 87111-005, ou na Caixa Postal nº 71 da Prefeitura do Município de Sarandi, endereçada à Ouvidoria Municipal.

Parágrafo único. A correspondência escrita enviada pelo cidadão deverá conter seu nome completo, CPF, telefone(s), e, se possuir, e-mail para contato, a demanda ou manifestação de forma clara, descritiva e objetiva, e demais informações ou documentos que julgar relevante à matéria em questão, ou de forma anônima se assim desejar.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. A Ouvidoria Municipal, no âmbito de suas competências e no intuito de auxiliar a resolução das demandas e manifestações que lhe forem encaminhadas, bem como o aprimoramento dos processos e a melhoria da qualidade dos serviços prestados, se necessário, poderá expedir sugestões, orientações e recomendações direcionadas aos Órgãos e Entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Privadas.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emiliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600

Art. 23. As manifestações relacionadas à Saúde, Guarda Civil Municipal e Autarquia Águas de Sarandi poderão ser encaminhadas para ouvidoria própria.

§1º. O atendimento relacionado à Ouvidoria da Saúde estará disponível no site da Prefeitura do Município de Sarandi - www.sarandi.pr.gov.br na aba "Ouvidoria SUS", através do telefone (44) 3288-7023 ou e-mail ouvidoriasaude@sarandi.pr.gov.br.

§2º. O atendimento relacionado à Ouvidoria da Guarda Civil Municipal estará disponível no site da Prefeitura do Município de Sarandi - www.sarandi.pr.gov.br na aba "Ouvidoria Guarda Municipal", através do telefone (44) 3126-9508 ou no e-mail ouvidoriagms@sarandi.pr.gov.br.

§3º. O atendimento relacionado à Autarquia Águas de Sarandi estará disponível no site www.aguasdesarandi.com.br na aba Ouvidoria ou através do telefone (44) 3264-4870 ou e-mail superintendencia@aguasdesarandi.com.br.

§4º. A Ouvidoria Municipal irá supervisionar e orientar extraordinariamente as atividades das ouvidorias acima mencionadas, solicitando relatório dos atendimentos prestados.

Art. 24. A Ouvidoria Municipal poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º. Ficará disponível na sede da Prefeitura uma caixa de sugestões onde o cidadão poderá sugerir sobre os serviços públicos prestados. As manifestações serão recolhidas a cada 15 (quinze) dias pela Ouvidoria Municipal na qual fará o encaminhamento aos setores responsáveis, com vistas ao aprimoramento dos procedimentos e processos e a contínua melhoria dos serviços prestados.

§2º. As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§3º. As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação, a serem analisados pela Ouvidoria Municipal.



PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: [44] 3264-2777 / 3264-8600

Art. 25. A Ouvidoria Municipal elaborará relatórios estatísticos de forma quadrimestral relativos às demandas e manifestações recebidas e anexadas no site Oficial da Prefeitura do Município de Sarandi (www.sarandi.pr.gov.br).

Parágrafo único. A Ouvidoria Municipal elaborará também relatório anual, que será encaminhado ao Prefeito Municipal e ao(s) órgão(s) e entidade(s) da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Particulares.

Art. 26. Os órgãos e entidades da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Particulares deverão atuar de forma integrada com a Ouvidoria Municipal, prestando com agilidade as informações solicitadas e buscando a resolução das questões apresentadas, com vistas ao aprimoramento dos procedimentos e processos e a contínua melhoria dos serviços prestados.

Parágrafo único. O não cumprimento de prazos e providências descritas neste regulamento, motivará comunicação escrita dos fatos ao titular do respectivo órgão ou entidade e/ou ao Prefeito do Município, ensejando, ainda, a adoção de outras medidas cabíveis, caso necessário.

Art. 27. A significativa repetição de demandas relacionadas a um mesmo assunto e/ou a uma mesma unidade administrativa, órgão ou entidade da Administração Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Particulares ensejará o acionamento do ente, pela Ouvidoria Municipal, com vistas à busca de medidas eficientes para o aprimoramento de procedimentos e processos e/ou para a resolução dos problemas detectados.

Art. 28. Os casos omissos, não previstos neste Regulamento, serão decididos pela Ouvidoria Municipal.

Art. 29. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário

PAÇO MUNICIPAL, 26 de Julho de 2022.


WALTER VOLPATO

Prefeito Municipal