



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBARACÁ
Estado do Paraná

DECRETO Nº 5.180/2024

SÚMULA: Dispõe e Regulamenta Sobre as Ações de Ouvidoria no Município De Itamaracá e dá outras providências.

A **PREFEITA MUNICIPAL DE ITAMBARACÁ**, Estado do Paraná, **MÔNICA CRISTINA ZAMBON HOLZMANN**, no uso das atribuições legais que lhe são conferidas pelo artigo 62, V e VI e artigo 82, I, alínea E, Lei Orgânica Municipal, e com fundamento no disposto no inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição da República Federativa do Brasil e

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta e indiretamente pela administração pública;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, aplica-se aos Municípios conforme disposto no § 1º do art. 1º;

CONSIDERANDO que o art. 17 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 estabelece que cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a organização e o funcionamento das suas ouvidorias por atos normativos específicos;

D E C R E T A:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este decreto regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, dispondo sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, bem como institui a Política Municipal de Atendimento ao Cidadão, no âmbito do Município de Itamaracá.

§ 1º. A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 2017, serão asseguradas por meio da atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBARACÁ
Estado do Paraná

§ 2º. O disposto neste Decreto aplicar-se-á aos órgãos da Administração Municipal Direta e as demais entidades prestadoras de serviços públicos municipais.

§ 3º. Para os fins deste Decreto, considera-se:

- I. Cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
- II. Agente Público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;
- III. Serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;
- IV. Atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V. 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 cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos;
- VI. Solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

§ 4º. Para os fins deste Decreto, os representantes das pessoas jurídicas também são considerados cidadãos.

CAPÍTULO II
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 2º. Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, no mínimo, conforme 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 de usuários;
- V. Medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBARACÁ
Estado do Paraná

§ 1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação, feita, no mínimo, a cada ano, ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada e a solidez metodológica e estatística.

§ 2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet.

§ 3º. A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno.

CAPÍTULO III
DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 3º. As ações de ouvidoria serão desenvolvidas no âmbito da Administração Geral e de modo específico no Departamento Municipal de Saúde e Departamento Municipal de Educação, os quais competirão:

- I. Promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II. Receber, analisar e responder as manifestações encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outros responsáveis por ações de ouvidoria ou órgãos ou entidades públicas, observados os termos deste Decreto e das normas pertinentes à matéria;
- III. Processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação, com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Cidadão, de que trata o artigo 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- IV. Incentivar a participação, a transparência, o acesso à informação e o controle social;
- V. 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;
- VI. Coordenar e supervisionar os demais canais de comunicação das ações de ouvidoria postos à disposição dos usuários de serviços públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBARACÁ
Estado do Paraná

Art. 4º. Os responsáveis por ações de ouvidoria deverão ter, preferencialmente, experiência em ouvidoria ou atividades relacionadas ao atendimento ao usuário, defesa de direitos ou promoção da cidadania.

Art. 5º. Compete à Unidade de Controle Interno do Município auxiliar as ações de ouvidoria na(o):

- I. Formulação e expedição de atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nos Capítulos IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II. Promoção de políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- III. Fomento da utilização do 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;

Art. 6º. Os Departamentos deverão enviar regularmente aos responsáveis pelas ações de ouvidoria os relatórios de gestão com indicadores de avaliação sobre a qualidade dos serviços prestados ao usuário, o relatório de planejamento estratégico participativo e todas as informações solicitadas para o desenvolvimento do serviço de ouvidoria.

Art. 7º. Os servidores públicos designados para as ações de ouvidoria no uso de suas atribuições, poderão requisitar documentos para exame e posterior devolução, cabendo aos servidores do Poder Executivo Municipal, ou aqueles que prestem serviços ao mesmo, prestar-lhes apoio e informações em caráter prioritário.

CAPÍTULO IV
DO ATENDIMENTO AO USUÁRIO

Art. 8º. O atendimento realizado pela Ouvidoria será gratuito, e as reivindicações poderão ser formuladas das seguintes formas:

- I. Exposição oral, perante os servidores designados;
- II. Por escrito, redigida e apresentada pelo interessado diretamente afetado;
- III. Por telefone, desde que o usuário informe seu CPF, nome, completo, telefone e endereço residencial;
- IV. Por meio eletrônico, formulário de contato da página do oficial do Município de Itambaracá ou por e-mail, com as mesmas identificações mencionadas acima;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBARACÁ
Estado do Paraná

V. Por carta.

Parágrafo único: No caso de o usuário ser analfabeto, será lavrada ata da manifestação, contendo assinatura de testemunha e aposição da impressão digital do usuário.

Art. 9º. Em todos os casos citados acima, o usuário poderá exigir à Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo.

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;
- VII. Satisfação do usuário.

Art. 11. As manifestações serão analisadas pelos servidores responsáveis para as ações de ouvidoria que, levando em conta os compromissos de atendimento assumidos pelo ente responsável pela prestação do serviço, deverá:

- I. Acolher a manifestação;
- II. Encaminhar a manifestação aos Departamentos, obedecendo preferencialmente à ordem de protocolo, desde que dentro do prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;
- III. As demandas encaminhadas para outros órgãos serão acompanhadas pela Ouvidoria, até o término do processo;
- IV. Avaliar a resposta da Administração Municipal e comunicar ao usuário o resultado de seus estudos, investigações e sugestões no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período, ressalvados os prazos específicos definidos na legislação;
- V. Comunicar à Administração Municipal e ao usuário o resultado de suas verificações;
- VI. Indicar pontos de melhoria a serem encaminhados para a Administração Municipal quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinada prestação de serviços.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBARACÁ
Estado do Paraná

Art. 12. As manifestações recebidas pelos servidores designados para as ações de ouvidoria serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

- I. No caso de reclamações: explicar o fato, retificá-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- II. No caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;
- III. No caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- IV. No caso de solicitações e/ou pedidos de informações: responder às questões dos solicitantes;
- V. No caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único: Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes Diretores de Departamentos, Chefes de Divisão, servidores designados para funções de confiança e demais servidores a Ouvidoria dará o devido encaminhamento à Unidade de Controle Interno e à Procuradoria Jurídica para adoção das medidas necessárias.

Art. 13. As manifestações levadas à Ouvidoria não suspendem o andamento de processos administrativos.

Art. 14. Como resultados de suas investigações, a Ouvidoria poderá recomendar a adoção de medidas que alterem os processos de trabalhos considerados inadequados.

Art. 15. O servidor responsável por ações de ouvidoria, mediante despacho fundamentado, remeterá ao arquivo as comunicações não identificadas e aquelas desprovidas de argumento verossímil.

Art. 16. Quando for comprovada má-fé na comunicação prestada, o servidor responsável pela ação de ouvidoria notificará o fato aos órgãos competentes para as providências legais.

CAPÍTULO V
DA RELAÇÃO COM OS USUÁRIOS

Art. 17. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal observarão as seguintes diretrizes nas relações entre si e com os usuários dos serviços públicos:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBARACÁ
Estado do Paraná

- I. Presunção de boa-fé;
- II. Compartilhamento de informações, nos termos da Lei;
- III. Eliminação de formalidades e exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- IV. Aplicação de soluções tecnológicas que visem simplificar processos e procedimentos de atendimento aos usuários dos serviços públicos e propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- V. Utilização de linguagem clara, que evite o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- VI. Articulação com o Governo Federal, com os Estados e com os outros Municípios da Federação, bem como com os outros Poderes, para a integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos.

Parágrafo único: Usuários dos serviços públicos são as pessoas físicas e jurídicas, de direito público ou privado, diretamente atendidas por serviço público.

CAPÍTULO VI
DA CARTA DE SERVIÇOS AO CIDADÃO

Art. 18. Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Cidadão, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Cidadão tem por objetivo informar aos usuários dos serviços prestados pelo órgão ou pela entidade do Poder Executivo Municipal, as formas de acesso a esses serviços e os compromissos e padrões de qualidade do atendimento ao público.

§ 2º. Na Carta de Serviços ao Cidadão, deverão constar informações claras e precisas sobre cada um dos serviços prestados, especialmente as relativas:

- I. Ao serviço oferecido;
- II. Aos requisitos e aos documentos necessários para acessar os Serviços;
- III. Às etapas para processamento do serviço;
- IV. Ao prazo para a prestação do serviço;
- V. À forma de prestação do serviço;
- VI. À forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII. Aos locais e às formas de acessar o serviço.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAMBARACÁ
Estado do Paraná

§ 3º. Além das informações referidas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Cidadão deverá, para detalhar o padrão de qualidade do atendimento, estabelecer:

- I. Os usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II. O tempo de espera para o atendimento;
- III. O prazo para a realização dos serviços;
- IV. Os mecanismos de comunicação com os usuários;
- V. Os procedimentos para receber, atender, gerir e responder às sugestões e reclamações;
- VI. As etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas as estimativas de prazos;
- VII. Os mecanismos para a consulta pelos usuários acerca das etapas, cumpridas e pendentes, para a realização do serviço solicitado;
- VIII. Outras informações julgadas de interesse dos usuários.

Art. 19. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações sobre os serviços prestados ao Cidadão, deverão ser objeto de permanente divulgação e mantidos visíveis e acessíveis ao público no sítio eletrônico do Município de Itambaracá.

Art. 20. Este Decreto entra em vigor nesta data, revogadas as disposições em contrário.

EDIFÍCIO DA PREFEITURA DE ITAMBARACÁ, ESTADO DO PARANÁ, AOS 06 DE SETEMBRO DE 2024.

MÔNICA CRISTINA ZAMBON HOLZMANN
Prefeita Municipal