DECRETO Nº 9.328, DE 12 DE SETEMBRO DE 2022.

Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, bem como a Lei Municipal nº 5.369, de 10 de julho de 2019, que autorizou a criação do Serviço de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal via aplicativo Whatsapp e dá outras providências.

O Prefeito do Município de Pato Branco, Estado do Paraná, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 47, VII e XXIII, na forma do art. 62, I, "a", ambos da Lei Orgânica Municipal; e com fundamento na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, no Decreto Federal nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, e na Lei Municipal nº 5.369, de 10 de julho de 2019;

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Ficam regulamentados 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 nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de coordenar as atividades de ouvidoria desenvolvidas pelos órgãos e entidades da administração pública municipal.

Parágrafo único. O disposto neste Decreto se aplica aos órgãos da administração pública municipal direta e indireta.

Art. 2º Para fins do disposto neste Decreto, considera-se:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

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

V - solicitação - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades do Poder Executivo Municipal;

VI - 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 federal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

VII - decisão administrativa final - ato administrativo por meio do qual o órgão ou a entidade da administração pública federal se posiciona sobre a manifestação, com apresentação de solução ou comunicação quanto à sua impossibilidade; e

VIII - pseudonimização - tratamento por meio do qual um dado perde a possibilidade de associação, direta ou indireta, a um indivíduo, senão pelo uso de informação adicional mantida separadamente pelo controlador em ambiente controlado e seguro.

CAPÍTULO II
DO SISTEMA DE OUVIDORIA DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL

Art. 3º São objetivos do Sistema de Ouvidoria:

I - coordenar e articular as atividades de ouvidoria a que se refere este Decreto;

II - propor e coordenar ações, visando desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos efacilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos;

III - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os departamentos/setores responsáveis por esses serviços; e

Art. 4º Integram o Sistema de Ouvidoria:

I - Ouvidoria Geral; e

II - Ouvidoria da Secretaria Municipal de Saúde.

Seção I
Das competências

Art. 5º Compete ao Sistema de Ouvidoria:

I - estabelecer procedimentos para o exercício das competências e das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II - promover a capacitação e o treinamento relacionados com as atividades de ouvidoria e de proteção e defesa do usuário de serviços públicos;

III - manter sistema informatizado de uso obrigatório pelos órgãos, departamentos e setoresdo Poder Executivo Municipal, com vistas ao recebimento, à análise e ao atendimento das manifestações enviadas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

IV - definir metodologia padrão para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

V - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;

VI - sistematizar as informações, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas de nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados; e

VII - propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Seção II
Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 6º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 7º Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, ficando vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

Art. 8º São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante o Sistema de Ouvidoria.

Art. 9º As manifestações protocoladas no Sistema de Ouvidoria devem conter, no mínimo, as seguintes informações:

I - identificação do interessado;

II - contato telefônico e endereço do manifestante;

III - informações detalhadas sobre o fato e sua autoria e, se for o caso, a indicação das provas que dispõe ou que tem conhecimento.

Parágrafo único. A identidade do usuário somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros, sendo que, nesses casos, o protocolo deve ser feito pessoalmente ou por terceiros que apresentarem procuração com assinatura reconhecida em cartório.

Art. 10. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio Sistema de Ouvidoria, de uso obrigatório pelos departamentos e setores do Executivo Municipal.

§ 1º O Município de Pato Branco disponibilizará o acesso ao Sistema de Ouvidoria em seus sítios eletrônicos oficiais, em local de destaque.

§ 2º Na hipótese de recebimento da manifestação em meio físico, o Setor de Ouvidoria promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no sistema eletrônico.

§ 3º O encaminhamento de denúncia com elementos de identificação do denunciante entre os departamentos e setores do Executivo Municipal será precedida de consentimento do denunciante, sem o qual a denúncia somente poderá ser encaminhada após a sua pseudonimização pelo Setor de Ouvidoria.

Art. 11. O Sistema de Ouvidoria responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 12. O Sistema de Ouvidoria elaborará e apresentará resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30(trinta) dias, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário de serviço público sobre a decisão administrativa.

§ 1º Recebida a manifestação, Setor de Ouvidoria procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará aos departamentos e setores responsáveis pela adoção das providências necessárias.

§ 2º Se as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, o Setor de Ouvidoria solicitará ao usuário a sua complementação, que deverá ser atendida no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data da solicitação de complementação, sendo que, durante esse prazo, fixará suspenso o prazo previsto no caput deste artigo.

§ 3º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se forem referentes à fato superveniente, devendo ser apresentada nova documentação ou novas informações.

§ 4º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no § 2º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 5º O Sistema de Ouvidoria poderá solicitar informações aos departamentos e setores da administração pública municipal, responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data de recebimento do pedido no departamento/setor competente, prorrogável uma vez por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 13. O elogio recebido pelo Sistema de Ouvidoria será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 14. A reclamação recebida pelo Sistema de Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 15. A sugestão recebida pelo Sistema de Ouvidoria será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possiblidade de adoção da providência sugerida.

Art. 16. A denúncia recebida pelo Sistema de Ouvidoria será conhecida apenas nos casos que apresentarem elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam à administração pública municipal a chegar a tais elementos.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida.

CAPÍTULO III
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. O Sistema de Ouvidoria poderá coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

§ 1º As informações a que se refere o caput deste artigo, quando não contiverem a identificação do usuário, não configurarão manifestações, nos termos do disposto neste Decreto, e não obrigarão resposta conclusiva.

§ 2º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão, departamento ou setor competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 18. O Sistema de Ouvidoria deve assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 1º O conteúdo das denúncias pode ser disponibilizado apenas aos denunciantes, denunciados e aos procuradores de ambas as partes, mediante apresentação de procuração devidamente assinada. (mesmo que esta no parágrafo único do Art.9)

§ 2º A inobservância ao disposto no caput deste artigo sujeita o agente público às penalidades legais pertinentes.

Art. 19. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito do Município de Pato Branco, Estado do Paraná, em 12 de setembro de 2022.

ROBSON CANTU
Prefeito Municipal