



Município de Pinhão

ESTADO DO PARANÁ
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

DECRETO N.º 240/2023

DATA: 28/07/2023

SÚMULA: Regulamenta a Lei Federal nº 13.460, e a Lei Municipal n.º 2.269/2023 que dispõe e estabelece a Ouvidoria-Geral do Município e a Ouvidora-Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), no âmbito municipal e dá outras providências.

Decreta:

CAPÍTULO I 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, direta e indireta, de que trata a Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017 e a Lei Municipal n.º 2.269/2023, de vinte e seis de julho de 2023.

Art. 2º Sujeitam-se ao disposto nesta norma os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

Art. 3º O Município de Pinhão assegurará aos cidadãos o direito de acesso aos serviços de Ouvidoria, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 4º Para 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;



Município de Pinhão

ESTADO DO PARANÁ
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

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 consequência 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;

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 e fiscalização de tais serviços;

VIII - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse 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 dos órgãos e das entidades 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 pelos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto Municipal n.º 239/2023.

Art. 6º Os direitos básicos e deveres dos usuários são aqueles previstos nos artigos 5º, 6º e 8º da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017.



Art. 7º Nos termos do art. 7º da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017, a Administração Pública Municipal direta e indireta, divulgarão, de maneira permanente, no seu sítio eletrônico oficial e no Portal da Transparência a Carta de Serviços ao Usuário de forma atualizada.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário seguirá as diretrizes descritas no artigo 7º da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 8º A Administração Pública Municipal e as entidades referidas no artigo 2º, sem prejuízo de outras avaliações, deverão, anualmente, avaliar seus serviços, sob os aspectos previstos no artigo 23 da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial do órgão na internet, bem como em seu Portal da Transparência.

§ 2º A avaliação realizada constituirá subsídios aos indicadores do respectivo órgão;

DA OUVIDORIA GERAL E DA OUVIDORIA GERAL DO SUS

Art. 9º A Ouvidoria Geral e Ouvidoria Geral do SUS do Município de Pinhão, unidades orgânicas de assessoramento diretamente subordinada ao Gabinete do Prefeito, terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

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 - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei; e

V - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações acompanhando de proposta para resolução, acompanhar o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuários perante órgão ou entidade a que se vincula.

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 Geral, que integra a Secretaria Municipal de Administração, exceto



Município de Pinhão

ESTADO DO PARANÁ
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

quando relacionada à assuntos da Saúde, prestada pelo SUS, quais serão dirigidas à Ouvidoria Geral do SUS, que integra a Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 12. As manifestações dirigidas à Ouvidoria Geral do Município, Ouvidoria Geral do SUS, por qualquer dos canais disponibilizados, podem ou não conter a identificação do manifestante.

§ 1º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 2º A manifestação para a Ouvidoria Geral e Ouvidoria Geral do SUS poderão ser realizadas por meio eletrônico disponibilizado no site da Prefeitura de Pinhão/Portal da Transparência, telefone e/ou via WhatsApp, correspondência convencional ou presencialmente.

§ 3º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no parágrafo quarto, 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.

§ 4º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no caput, facultada ao usuário sua utilização.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, 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.

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

Art. 14. A Ouvidoria Geral e Ouvidoria Geral do SUS e os setores competentes pelas análises que lhe forem encaminhadas deverão elaborar e apresentar resposta conclusiva no prazo de 30 (trinta) dias contados do respectivo 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



Município de Pinhão

ESTADO DO PARANÁ
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

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 poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula e à rede de interlocutores, os quais deverão responder no prazo especificado pelo Ouvidor Geral, prazo este que será contado a partir 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 Ouvidoria Geral e Ouvidoria Geral do SUS será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata, bem como incluso em sua pasta funcional.

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

Art. 17. A sugestão recebida pela Ouvidoria Geral e Ouvidoria Geral do SUS 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 Geral e Ouvidoria Geral do SUS serão tratadas caso contenham elementos mínimos descritivos da irregularidade (autoria e materialidade) ou indícios que permitam à Administração Pública chegar atais elementos e observarão o seguinte procedimento:



I - As denúncias recebidas em face Gabinete do Prefeito, Vice-Prefeito e Secretaria Municipal de Administração serão encaminhadas ao Prefeito Municipal de Pinhão;

II - As denúncias recebidas em face às demais Secretarias Municipais da Prefeitura de Pinhão e Departamentos, serão encaminhadas à Secretaria Municipal de Administração e ao Gabinete do Prefeito acrescidas das sugestões dos Ouvidores Gerais;

§ 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 setor órgão, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º A Ouvidoria Geral e Ouvidoria Geral do SUS divulgará o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

Art. 19. A Ouvidoria Geral e Ouvidoria Geral do SUS assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei no 12.527, de 18 de novembro de 2011, nas diretrizes da Lei Federal n.º 13.709, de 14 de agosto de 2018 e Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;

CAPÍTULO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 20. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal avaliarão os serviços sob os seguintes aspectos:

- I** - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II** - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III** - cumprimentos dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV** - quantidade de manifestações e requerimentos de usuários; e
- V** - medidas adotadas pela Administração Pública 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 Pinhão.

§ 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 Geral e Ouvidoria Geral do SUS 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;

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

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. Os titulares das Secretarias e órgãos da Administração Pública do Município, bem como os dirigentes das entidades referidas no art. 2º deste Decreto, serão responsáveis por assegurar o cumprimento das normas relativas à Ouvidoria Geral e Ouvidoria Geral do SUS do Município, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 23. No caso de serviços de Ouvidoria do SUS deverão ser observadas as normas e diretrizes do Ministério da Saúde e os gestores deverão utilizar os dados destes serviços como ferramenta para o estabelecimento de estratégias para melhoria das ações e dos serviços prestados.



Município de Pinhão

ESTADO DO PARANÁ
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Art. 24. As situações de omissão ou conflito aparente de normas serão tratadas especificamente no âmbito da Ouvidoria do Município e da Secretaria Municipal de Administração.

Art. 25 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito do Município de Pinhão,
Estado do Paraná, em 28 de julho de 2023.

Valdecir Biasebetti
Prefeito Municipal

