



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

DECRETO MUNICIPAL N.º 515 DE 16 DE SETEMBRO DE 2022

Regulamenta a prestação dos serviços públicos da Ouvidoria do Município e dispõe sobre o seu funcionamento.

O **PREFEITO MUNICIPAL DE FRANCISCO BELTRÃO**, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e com base nas disposições da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017,

DECRETA:

Art. 1º Ficam regulamentados os serviços da Ouvidoria do Município, conforme as disposições do presente Decreto.

CAPÍTULO I
DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

Art. 2º Serão protocolados na Ouvidoria do Município os seguintes tipos de demandas ou manifestações:

I - **ACESSO À INFORMAÇÃO**: meio em que o cidadão apresenta pedido de acesso à informação pública, conforme o que preconiza a Lei Federal n.º 12.527 de 18 de novembro de 2011;

II - **SOLICITAÇÃO DE INFORMAÇÕES QUE NÃO SE ENQUADRAM NA LEI DE ACESSO À INFORMAÇÃO**: meio em que o cidadão apresenta solicitação de acesso a diversas informações públicas, que não estão contempladas na Lei Federal n.º 12.527 de 18 de novembro de 2011;

III - **RECLAMAÇÃO/CRÍTICA**: 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 Municipal;

IV - **SUGESTÃO**: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço ou o funcionamento de um Órgão ou Entidade da Administração Municipal;

V - **ELOGIO**: manifestação de apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, atendimento recebido ou serviço prestado por servidor público, Órgão ou Entidade da Administração Municipal;

VI - **DENÚNCIA**: comunicação de prática de suposto ato ilícito de um serviço prestado ou do funcionamento de Órgão ou Entidade da Administração Municipal cuja apuração dependa da intervenção de órgão de controle interno e de correição;



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO

Estado do Paraná

VII - SIMPLIFIQUE: solicitação para simplificação/desburocratização dos serviços prestados por qualquer Órgão ou Entidade da Administração Municipal.

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

Art. 3º A Ouvidoria do Município somente protocolará reclamações ou críticas relativas à prestação de serviços públicos que já tenham sido encaminhadas, mas não solucionadas, em primeira instância, pelos canais próprios de atendimento dos Órgãos e Entidades da Administração Municipal.

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

Art. 5º As demandas que não contenham a identificação do demandante, mas que possuam elementos mínimos de materialidade dos fatos apresentados serão consideradas “Comunicações” e encaminhadas ao órgão responsável, mas não será possível seu acompanhamento.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS RELATIVOS AO TRATAMENTO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

Art. 6º O processamento das demandas e manifestações recebidas na Ouvidoria do Município, obedecerá à ordem cronológica registrada automaticamente pelo sistema eletrônico de gestão oficial da Prefeitura do Município de Francisco Beltrão, ou outro sistema adotado, devendo ser distribuídas imediatamente aos órgãos e entidades responsáveis.

Art. 7º Os Órgãos e Entidades demandados deverão autuar os processos documentalmente com resposta em linguagem acessível e remeter à Ouvidoria-Canal de comunicação.

§ 1º Por linguagem acessível 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 por meio do e-mail informado no formulário de Ouvidoria e, na falta desse, por meio de contato telefônico.

Art. 8º Às demandas e manifestações recebidas pela Ouvidoria do Município, desde que descritas de modo a atender padrões mínimos de coerência, será oferecida resposta conclusiva, no prazo de até 20 (vinte) dias, prorrogáveis, mediante justificativa enviada ao munícipe, por mais 10 (dez) dias.

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



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO

Estado do Paraná

Art. 9º O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado para ciência, bem como à área de gestão de pessoas para eventual registro em folha funcional.

Art. 10. A denúncia poderá ser encerrada quando:

I - os fatos denunciados referirem-se a órgão ou ente vinculados a outra esfera de governo;

II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração, como o nome do denunciante e demais dados pessoais obrigatórios para o preenchimento do formulário de Ouvidoria, local de ocorrência, e descrição detalhada do fato, dia e horário do episódio.

Art. 11. O eventual recebimento de demanda que extrapole a competência funcional da Ouvidoria do Município, conforme estabelecido neste Decreto, implicará no seu indeferimento.

Parágrafo único. O indeferimento, conforme previsto no caput, 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-GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 12. A Ouvidoria do Município poderá ser acionada por qualquer cidadão sem distinção.

Art. 13. Constituem canais de acesso à Ouvidoria do Município, por meio dos quais todos os cidadãos interessados, doravante denominados demandantes, poderão encaminhar à Ouvidoria do Município, suas manifestações ou demandas:

I - formulário Eletrônico da Ouvidoria do Município;

II - telefone;

III - correspondência escrita.

Art. 14. O Formulário Eletrônico da Ouvidoria do Município encontra-se disponibilizado no portal oficial do Município, registrado no endereço eletrônico: <https://franciscobeltrao.lidoc.com.br/atendimento>

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



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO

Estado do Paraná

§ 2º Ao preencher o Formulário Eletrônico da Ouvidoria do Município e enviar, o sistema apresentará de forma automática o número de protocolo, que será enviado ao e-mail cadastrado, assim como a resposta ao final de sua tramitação.

§ 3º O acompanhamento da tramitação do processo aberto por meio do sistema eletrônico poderá ser realizado por e-mail ou contato telefônico, mediante confirmação de dados pessoais, com exceção da tipologia Denúncia, que se dará somente por meio de atendimento presencial, mediante apresentação de documento de identificação com foto e CPF.

Art. 15. O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações por meio do telefone 156, número destinado exclusivamente para atendimento de questões da Ouvidoria do Município.

Art. 16. O cidadão poderá apresentar suas demandas e manifestações presencialmente na Ouvidoria do Município, as quais deverão ser protocoladas no sistema eletrônico de gestão oficial da Prefeitura do Município de Francisco Beltrão, ou outro sistema adotado, por meio do tipo processual destinado para tal finalidade.

Art. 17. O cidadão poderá encaminhar suas demandas e manifestações à Ouvidoria do Município por meio de correspondência escrita, em envelope lacrado, endereçado à Ouvidoria do Município - Rua Octaviano Teixeira dos Santos, 1000, Centro, 85601-030, Francisco Beltrão PR.

Parágrafo único. A correspondência escrita enviada pelo cidadão deverá conter, obrigatoriamente, 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.

CAPÍTULO IV

DA DOCUMENTAÇÃO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

Art. 18. As demandas e manifestações serão registradas no sistema eletrônico de gestão oficial da Prefeitura do Município de Francisco Beltrão, ou outro sistema adotado, no qual deverá ser preenchido o formulário eletrônico, com as informações obrigatórias necessárias para registro do processo, conforme incisos abaixo:

I - nome completo;

II - e-mail;

III - CPF;

IV - telefone(s);

V - estado e cidade;



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO

Estado do Paraná

VI - em caso de representantes de entidades, o formulário deverá ser preenchido em nome de pessoa física e conter, no texto, o respectivo vínculo;

VII - tipologia da demanda ou manifestação;

VIII - mensagem clara, descritiva e objetiva com os dados e informações sobre a demanda ou manifestação;

IX - indicação se deseja ou não receber resposta da demanda ou manifestação.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19. A Ouvidoria do Município, 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 e Indireta.

Art. 20. A Ouvidoria do Município será coordenada pelo Corregedor Municipal que irá atuar nos processos protocolados.

Art. 21. A Ouvidoria do Município elaborará relatórios estatísticos semestrais relativos às demandas e manifestações recebidas, os quais deverão conter, no mínimo, informações sobre:

I - quantitativo de demandas;

II - qualitativo de demandas;

III - órgãos e entidades objeto das demandas;

IV - tempo médio de resposta das demandas.

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

Art. 22. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão atuar de forma integrada com a Ouvidoria do Município, 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 nesse Decreto 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.



MUNICÍPIO DE FRANCISCO BELTRÃO
Estado do Paraná

Art. 23. A significativa repetição de demandas relacionadas a um mesmo assunto e/ou a uma mesma unidade administrativa, órgão ou entidade da Administração Municipal ensejará o acionamento do ente, pela Ouvidoria do Município, com vistas à busca de medidas eficientes para o aprimoramento de procedimentos e processos e/ou para a resolução dos problemas detectados.

Art. 24. Os casos omissos, não previstos neste Decreto, serão decididos pelo Corregedor do Município.

Art. 25. Revogam-se as disposições em contrário.

Art. 26. Este decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Francisco Beltrão, Estado do Paraná, 16 de setembro de 2022.

CLEBER FONTANA
PREFEITO MUNICIPAL