



# **Prefeitura Municipal de Cambé**

ESTADO DO PARANÁ

Secretaria Municipal de Administração

**DECRETO Nº. 478, DE 18 DE JUNHO DE 2010.**

Regulamenta e estabelece normas da Ouvidoria Municipal de Cambé.

O PREFEITO MUNICIPAL DE CAMBÉ, ESTADO DO PARANÁ, NO USO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE CONFERE O ARTIGO 59, VI DA LEI ORGÂNICA MUNICIPAL,

## **DECRETA:**

**Art. 1º** A OUVIDORIA MUNICIPAL DE CAMBÉ, instituída pela Lei 2.257, de 22 de maio de 2009, fica regulamentada conforme dispositivos estabelecidos neste decreto.

**Art. 2º** A Ouvidoria Municipal de Cambé tem as seguintes atribuições específicas:

I - receber elogios, receber e apurar denúncias, reclamações, sugestões, e pedidos de informações, sobre os serviços públicos considerados ilegais, comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município, agentes públicos ou outros que executem serviços de interesse público;

II - diligenciar junto às Secretarias da Administração Municipal e Entes da Administração Pública Indireta informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto da ocorrência, na forma do inciso I deste artigo;

III - manter sigilo sobre a identidade do autor da ocorrência, bem como sobre sua fonte, salvo quando autorizado e se necessário providenciar junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo e os casos em que o autor da ocorrência não se identificar;

V - recomendar aos órgãos da Administração Pública a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VI - elaborar e publicar semestralmente e anualmente no Jornal Oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - realizar conferências, cursos, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da Administração Pública;



# Prefeitura Municipal de Cambé

ESTADO DO PARANÁ

Secretaria Municipal de Administração

(Fls. 02 do Decreto Nº. 478/2010)

VIII - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma inter-setorial, as Ocorrências recebidas que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

IX - comunicar ao órgão da administração Pública direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às ocorrências registradas.

**Art. 3º** A Ouvidoria Municipal será dirigida por um Ouvidor, nomeado pelo Prefeito Municipal.

**Art. 4º** Para o fiel cumprimento de suas funções a estrutura administrativa da Ouvidoria Municipal compreende:

- I - Gabinete de serviços administrativos;
- II - Departamento de Atendimento geral ao Público.

**Art. 5º** Todas as informações e processos existentes na Ouvidoria Municipal correrão sob sigilo, com exceção aos casos que são necessários a identificação do autor da ocorrência, o que será feito com autorização prévia.

**Parágrafo único.** Os funcionários da Ouvidoria estão obrigados a manter sigilo, em cumprimento do art. 116 da Lei nº 8.112, de 11.12.90, podendo responder pelas penalidades contidas no art. 189 do Estatuto do Servidor Municipal, Lei Municipal 1.718/03.

**Art. 6º** Compete ao Ouvidor Municipal:

- I - exercer a função de representante do cidadão junto às instituições públicas no âmbito municipal, nas empresas públicas e sociedades ou associações que prestam serviços de ordem pública à comunidade, bem como nos órgãos estaduais e federais por meio de convênios e parcerias;
- II - agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- III - facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;
- IV - encaminhar as ocorrências registradas à área competente, e ao Prefeito Municipal, acompanhando a sua apreciação e encaminhamento;
- V - ter livre acesso às informações necessárias para apurar e propor as soluções requeridas em cada caso;
- VI - identificar problemas no atendimento do usuário;



# **Prefeitura Municipal de Cambé**

ESTADO DO PARANÁ

Secretaria Municipal de Administração

(Fls. 03 do Decreto N°. 478/2010)

VII - sugerir soluções ao Prefeito e aos Secretários ou dirigentes dos órgãos nos quais os problemas foram identificados;

VIII - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário;

IX - atuar na prevenção e solução de conflitos;

X - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos;

XI - estimular os órgãos, secretarias, e departamentos da municipalidade à explicarem e informarem aos usuários sobre os procedimentos adotados até a prestação do serviço;

XII - Quando houver necessidade, realizar notificações aos reclamantes e reclamados.

**Art. 7º** O Ouvidor deve reportar-se diretamente ao dirigente/Secretário do órgão ou Secretaria no exercício de suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

**Parágrafo único.** O Ouvidor apresentará relatórios mensais ao Prefeito Municipal, e relatórios semestral e anual ao Conselho Municipal de Ouvidoria, bem como publicará no jornal oficial do município.

**Art. 8º** O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão usuário do serviço público.

**Art. 9º** Deverá, ainda, o Ouvidor:

I - dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

II - atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;

III - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

IV - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;

V - resguardar o sigilo das informações.

**Art. 10.** A Ouvidoria Municipal de Cambé atuará:

I - Por iniciativa própria;



# Prefeitura Municipal de Cambé

ESTADO DO PARANÁ

Secretaria Municipal de Administração

(Fls. 04 do Decreto N°. 478/2010)

II - Por solicitação do Chefe do Executivo dos Secretários municipais e Vereadores;

III - Em decorrência de reivindicações da população ou de entidades representativas da sociedade.

**Parágrafo único.** A Ouvidoria Municipal poderá instalar núcleos de atendimento no Município.

**Art. 11.** A Ouvidoria Municipal receberá e apurará denúncias, reclamações, sugestões, elogios e pedidos de informações sobre os serviços públicos prestados. As ocorrências poderão ser registradas pessoalmente na Ouvidoria, por meio eletrônico, telefônico (disque-ouvidoria) ou por carta e reduzida a termo quando necessário.

I - considera-se reclamação, a manifestação de desagrado ou o protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração ou do servidor público e a existência ou ausência de norma reguladora;

II – considera-se sugestão a mensagem que apresenta uma idéia ou proposta para o aprimoramento dos processos de trabalho, das unidades administrativas ou dos serviços prestados pelas secretarias ou instituições;

III – considera-se elogio a demonstração de apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido;

IV – considera-se pedidos de informações o pedido de alguma referência (endereço, local e horário de atendimento das unidades administrativas, etc.) nomes de responsáveis, legislação, dados estatísticos, ou outra informação que torne público, dados sobre o Município;

V – considera-se denúncia, a informação ou acusação contra ato, pessoa ou órgão que descumpra ou não observa a norma jurídica ou o devido procedimento legal que deveria seguir ou que causa prejuízo ou dano ao patrimônio público, as quais, para que sejam aceitas e processadas, devem ser observados os seguintes requisitos:

a) identificação do denunciante;

b) identificação do denunciado;

c) nome do órgão no qual se dá a irregularidade;

d) descrição da irregularidade que implique lesão ou ameaça de lesão ao patrimônio público;

e) fundamentação mínima, capaz de permitir a apuração, com provas ou indícios de provas que comprovem os fatos.

**Parágrafo 1º** A denúncia, quando anônima, somente será analisada se forem encaminhados dados suficientes que possibilitem a sua verificação e nesse caso a Ouvidoria não tem o compromisso de informar a conclusão do processo ao denunciante.



(Fls. 05 do Decreto Nº. 478/2010)

**Parágrafo 2º** Todo autor de uma ocorrência que se identificar tem garantido o sigilo dos dados pessoais fornecidos em obediência ao que preceitua o direito individual dos cidadãos, a inviolabilidade de sua intimidade, atendendo ao sigilo exigido da Administração Pública em relação à pessoa que estão materializadas na Lei Federal nº 8.112, de 11.12.90 (art. 116 inc. V, alínea "a" e inc. II e VIII).

**Art. 12.** Ao registrar a ocorrência do cidadão deverão ser observados os seguintes procedimentos:

I - A cada ocorrência recebida será preenchido formulário próprio no "SISTEMA INFORMATIZADO" da Ouvidoria, onde constará os dados do interessado, e um breve resumo de sua reivindicação, constando também campo próprio para preenchimento exclusivo da Ouvidoria acerca das providências e retorno ao interessado;

II - O autor da ocorrência poderá utilizar-se do formulário disponibilizado na internet, em endereço constante do site da Prefeitura Municipal de Cambé, ligação telefônica pelo disque-ouvidoria, correio eletrônico ou pessoalmente;

III - Recebendo a Ocorrência e verificado a sua natureza (reclamação, sugestão, elogio, pedido de informação ou denúncia) para cada caso será adotado os seguintes procedimentos:

**a) DA RECLAMAÇÃO:**

1. A ocorrência será encaminhada para o dirigente do órgão ou secretário da respectiva secretaria em que ocorreu o fato que gerou a reivindicação, para que seja verificada a veracidade dos fatos e tomadas as providências cabíveis para solucionar o problema. Dependendo da complexidade do caso a Ouvidoria solicitará informações específicas a respeito do caso;

2. A resposta da ocorrência deverá ser enviada para a Ouvidoria, no prazo máximo de 10 dias úteis, podendo no caso de urgência, ser solicitada imediatamente, ou dependendo da complexidade do caso, o prazo poderá ser prorrogado por igual período, a pedido da parte interessada;

3. A Ouvidoria analisará os fatos apresentados. Aos casos solucionados será encaminhada resposta informando a decisão e arquivamento. Quando a solução for a longo prazo a ocorrência será mantida em arquivo provisório. Quando o caso não tiver solução ou não couber à Ouvidoria Municipal este será arquivado e comunicado ao Autor da ocorrência;

4. Após conclusão do caso, a resposta é imediatamente encaminhada, ao autor da reclamação, ou caso ultrapasse 10 dias sem conclusão, também será encaminhada correspondência informando andamento do processo.

**b) DA SUGESTÃO:**

1. A sugestão será recebida pela Ouvidoria e encaminhada à Secretaria competente com cópia para o Prefeito Municipal, para que sejam tomadas as medidas cabíveis;



(Fls. 06 do Decreto N°. 478/2010)

2. Após a Secretaria competente analisar o caso e verificar a viabilidade ou não da sugestão, deverá comunicar à Ouvidoria. Caso seja viável a implantação, a Ouvidoria acompanhará a implantação;

3. Assim que a sugestão é recebida pela Ouvidoria, será enviada uma carta de agradecimento ao autor da sugestão. Caso a sugestão venha ser acatada será encaminhada outra correspondência informando o fato.

c) DO ELOGIO:

1. O Elogio será recebido pela Ouvidoria e encaminhado ao Prefeito Municipal e à Secretaria de onde decorreu o elogio;

2. A Ouvidoria enviará carta de agradecimento ao autor do elogio.

d) DA DENUNCIA:

1. A denuncia será analisada pelo Ouvidor que fará as diligencias preliminares conforme cada caso. Havendo provas ou indícios de provas do fato denunciado, solicitará ao órgão competente a instauração de um processo administrativo conforme previsto em lei, garantindo o direito ao Ouvidor de acompanhar o processo.

2. O procedimento deverá sempre garantir os princípios Constitucionais da ampla defesa e do contraditório bem como assegurar as garantias contidas em Lei Federal, Estadual e Municipal;

3. Após conclusão do processo a decisão será informada ao autor da denuncia.

**Parágrafo 1º** As reclamações e denuncias terão prazo de 30 dias para serem concluídas e respondidas ao autor da ocorrência, podendo ser prorrogados por igual prazo.

**Parágrafo 2º** Os pedidos de informações serão prontamente atendidos, caso não tenha a informação de imediato, a Ouvidoria realizará uma pesquisa e retornará ao solicitante o mais breve possível.

**Art. 13.** A Ouvidoria fará atendimento ao público das 8h30min as 11h30min e das 13h as 17h e funcionará na sede da Prefeitura Municipal de Cambé.

**Parágrafo único.** O horário e local de atendimento da Ouvidoria poderá ser alterado a qualquer momento desde que for para beneficiar a comunidade, o que será amplamente divulgado caso venha ocorrer.

**Art. 14.** As ocorrências infundadas, ou incompatíveis aos serviços da Ouvidoria Municipal, serão arquivadas sujeitando-se o autor as penas da Lei.



# **Prefeitura Municipal de Cambé**

ESTADO DO PARANÁ

Secretaria Municipal de Administração

(Fls. 07 do Decreto N°. 478/2010)

**Art. 15.** A Ouvidoria Municipal de Cambé terá um Conselho Municipal composto por membros titulares e suplentes sendo estes de livre nomeação do Prefeito Municipal, através de Decreto. Terão mandato de 2 (dois) anos, permitida a recondução por igual período e serão escolhidos dentre os diversos setores da Sociedade Civil Organizada e Poder Público, assim distribuídos:

- I – Ouvidor Municipal;
- II – Um representante da Secretaria de Governo;
- III – Um representante da Secretaria Municipal de Meio Ambiente;
- IV – Um representante da Secretaria de Saúde;
- V – Um representante da Secretaria de Planejamento;
- VI – Um representante do legislativo;
- VII – Um representante dos sindicatos com base territorial no Município;
- VIII – Um representante das entidades de classe;
- IX – Dois representantes das entidades religiosas;
- X – Cinco representantes de bairros, um de cada região da cidade sendo: Centro, Jd. N. Bandeirantes, Jd. Sto. Amaro, Ana Rosa, Cambé II.

**Parágrafo 1º** O Conselho Municipal de Ouvidoria tem as seguintes atribuições:

- I – conhecer as ocorrências recebidas pela Ouvidoria constantes no item I do artigo 2º deste decreto, sem necessariamente ter conhecimento sobre a identidade do autor da ocorrência;
- II – propor a criação de mecanismos tendentes ao aperfeiçoamento operacional da Ouvidoria;
- III – emitir pareceres sobre questões que lhe forem apresentadas;
- IV – analisar os relatórios apresentados pelo Ouvidor.

**Parágrafo 2º** As funções dos membros do Conselho não serão remuneradas e não criarão vínculos empregatícios, sendo consideradas, porém, serviço público relevante.

**Parágrafo 3º** A coordenação do C.M.O. fica a cargo da Comissão Executiva composta por presidente, vice-presidente, primeiro secretário, e segundo secretário, os quais serão eleitos pela maioria simples dos membros titulares do conselho.

**Parágrafo 4º** As reuniões e demais atividades do C.M.O. serão conduzidas pelo presidente e deverão ser realizadas mensalmente, com data, hora e local estabelecidos pelos conselheiros, devidamente registradas em atas, contendo todas as deliberações do dia e as assinaturas de todos os conselheiros presentes.

**Parágrafo 5º** Os membros titulares do Conselho só poderão ser substituídos permanentemente, antes do término do mandato, nas seguintes hipóteses:



# **Prefeitura Municipal de Cambé**

ESTADO DO PARANÁ

Secretaria Municipal de Administração

(Fls. 08 do Decreto N°. 478/2010)

- I - em razão de enfermidade ou óbito;
- II - a pedido, diante de situação de foro íntimo que o justifique;
- III - por mais de 3 faltas injustificadas nas reuniões ordinárias do Conselho;
- IV - por destituição, somente por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado e em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, devidamente comprovada em procedimento administrativo público próprio e consultados previamente os membros do Conselho Municipal de Ouvidoria.

**Art. 16.** As competências e atribuições estabelecidas nesta Lei não excluem o exercício de outras que legalmente se constituam necessárias ao alcance das finalidades da Ouvidoria Municipal de Cambé.

**Art.17.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

EDIFÍCIO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE  
CAMBÉ, aos 18 de junho de 2010.

  
**João Dalmacio Pavinato**  
Prefeito Municipal

  
**Josiane Ribeiro dos Santos Brito**  
Ouvidora Municipal de Cambé

PUBLICADO NO JORNAL  
Oficial do Município de Cambé  
Nº 21 de 20 106 /2010