

# DECRETO Nº 11.055, de 18/02/2016

*Institui a Ouvidoria Geral do Município, como meio de comunicação entre a administração pública e a comunidade pontagrossense.*

**O PREFEITO MUNICIPAL DE PONTA GROSSA**, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais, de acordo com o disposto no artigo 71, inciso VIII, da Lei Orgânica Municipal, em conformidade com o protocolado nº. 3130403/2015 e protocolado nº 27401745/2015,

## DECRETA

### CAPÍTULO I

#### DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

- Art. 1º.** Fica instituída, em nível de assessoramento, na estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Administração, a **OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO** como meio de comunicação entre a administração pública e a comunidade pontagrossense.
- Art. 2º.** A Ouvidoria Geral de Ponta Grossa é o canal de comunicação direta entre a sociedade e o executivo municipal, e tem por objetivo acolher, analisar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos municipais na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal, salvo quando se tratar de competência da Ouvidoria Municipal de Saúde e da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Cidadania e Segurança Pública.
- Art. 3º.** À Ouvidoria Geral do Município compete:
- I. receber denúncias, reclamações, sugestões, críticas, elogios e pedidos de informação da administração pública, devendo, após análise prévia, encaminhar o expediente aos órgãos e entidades competentes, e acompanhar sua tramitação até a solução final;
  - II. receber sugestões sobre o funcionamento da Administração Municipal Direta e Indireta;
  - III. identificar deficiências nos serviços e obras públicas, a partir das manifestações e reclamações quanto à ineficiência ou ineficácia da atuação dos órgãos e entidades da Administração Pública Direta e Indireta do Poder Executivo, bem como sugerir ações para as respectivas correções;

- IV. fomentar a participação popular na administração pública, divulgando os instrumentos para sua efetivação e contribuindo para garantir a universalidade de atendimento aos cidadãos;
- V. contribuir para a melhoria do desempenho e da imagem da instituição;
- VI. diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito de atos praticados de sua responsabilidade, objetos de reclamações ou denúncias;
- VII. informar o cidadão a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas do Poder Executivo Municipal, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- VIII. solicitar de forma oficial o atendimento em caráter preferencial e de urgência dos Secretários Municipais, para que no prazo de 5 (cinco) dias, prestem informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos de processo relacionados às reclamações e denúncias recebidas, ou imediatamente quando necessário for;
- IX. propor à Administração Municipal (Direta e Indireta) a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais junto à Controladoria Geral do Município, Procuradoria Geral do Município e ao Ministério Público;
- X. organizar e manter arquivos atualizados da documentação relativa às denúncias, reclamações, representações e sugestões recebidas;
- XI. elaborar e publicar periodicamente relatório de atividades;
- XII. convocar audiências para discussão de temas relevantes à prestação de serviços públicos ou à promoção da transparência pública.

**Art. 4º.** A Ouvidoria Geral do Município será exercida pelo Ouvidor Geral do Município e assistida pelo Ouvidor Auxiliar do Município, de livre nomeação, a critério do Prefeito Municipal.

**Art. 5º.** A Ouvidoria Geral do Município, para o bom desempenho de suas finalidades, poderá contar com Grupo de Apoio, composto por servidores municipais, de conduta ilibada e sem qualquer restrição em sua ficha funcional, os quais serão designados por ato do Prefeito Municipal;

**Art. 6º.** O acesso à Ouvidoria Geral do Município, poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário de atendimento ao público, de posse de Carteira de Identidade, e se houver, documentos que comprovem os fatos alegados, ou por meio de:

- I. correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município, por petição escrita e assinada, contendo a qualificação da parte (nome, endereço, profissão, telefone, e-mail, número RG e CPF), acompanhada de cópia de documento de identidade, juntando, se for o caso, documentos que comprovem os fatos alegados;
- II. ligação telefônica;
- III. comunicação eletrônica, através de formulário, e-mail ou link próprio através do portal da prefeitura via internet.

**Art. 7º.** Não será exigida qualquer formalidade para apresentação de reclamações ou representações, podendo ser ela oral reduzida a termo ou escrita, com

indicação do nome e endereço do usuário, sendo obrigatória sua identificação através de documento oficial com foto e número do Cadastro de Pessoas Físicas – CPF junto à Receita Federal do Brasil.

**Art. 8º.** A Ouvidoria Geral do Município deverá manter, quando solicitado, sigilo sobre a identidade do denunciante e da fonte de informações.

**Art. 9º.** O Ouvidor Geral do Município e o Ouvidor Auxiliar do Município no exercício de suas funções deverão:

- I. apresentar ao cidadão resposta adequada, com clareza e objetividade, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;
- 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. estimular as ações de democracia participativa.

**Art. 10.** Compete ao Ouvidor Geral do Município:

- I. recomendar aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;
- II. requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;
- III. recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;
- IV. recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

**Art. 11.** Compete ao Ouvidor Auxiliar do Município:

- I. assessorar e substituir o Ouvidor nos assuntos que lhe são inerentes, no sentido de integrar as ações da Ouvidoria Geral do Município;
- II. promover as relações institucionais entre a Ouvidoria Geral do Município e os Órgãos da Administração Direta e Indireta;
- III. promover a comunicação social da Ouvidoria;
- IV. encaminhar documentos e representações aos órgãos competentes;
- V. requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei.

**Art. 12.** Para o fiel cumprimento de suas funções, a Ouvidoria Geral do Município compreende a seguinte estrutura orgânica:

- I. gabinete do Ouvidor;

- II. grupo de Apoio.
- § 1º.** O Grupo de Apoio da Ouvidoria Geral do Município tem suas funções descritas no Anexo do presente Decreto.
- § 2º.** O Ouvidor Geral será substituído, nos seus impedimentos, pelo Ouvidor Auxiliar do Município ou por um servidor de sua indicação.
- Art. 13.** Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria Geral do Município:
- I. ter livre acesso a todos os setores e órgãos ou entidades, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Administração Municipal, bem como as informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza, a seu exclusivo juízo, repete necessários ao pelo exercício de suas atribuições;
  - II. solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam, os quais devem facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas provenientes da Ouvidoria.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS PROCEDIMENTOS**

- Art. 14.** As manifestações de cidadãos ou de instituições da sociedade serão dirigidas ao Ouvidor Geral do Município, devendo ser instruídas com documentos e informações que possibilitem a formação de juízo sobre sua procedência e plausibilidade.
- § 1º.** Todas as manifestações a que alude o inciso I, do artigo 3º, deste Decreto, devem ser registradas.
- § 2º.** Salvo na hipótese prevista no artigo 16 do presente Decreto, todas as manifestações deverão conter a qualificação das partes (nome, endereço, telefone, e-mail, número de RG e CPF).
- § 3º.** As manifestações orais devem ser reduzidas a termo.
- § 4º.** Recebida a manifestação, deve a Ouvidoria através de seu grupo de apoio:
- I. numerar o processo e proceder ao registro de sua entrada na Ouvidoria;
  - II. autuar os documentos, numerando sequencialmente e rubricando todas as páginas;
  - III. encaminhar os autos para exame e despacho do Ouvidor Geral Municipal.

- Art. 15.** Após a autuação dos documentos e a realização de análise prévia, o Ouvidor Geral do Município poderá determinar:
- I. seja providenciado junto ao usuário, informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação;
  - II. o encaminhamento de ofício ao órgão ou entidade a que se referir a manifestação para que tome ciência ou preste esclarecimento, se for o caso;
  - III. seja providenciada a resposta ao cidadão quanto aos questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências relativas a prestação dos serviços públicos;
  - IV. propor à Secretaria Municipal de Administração instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais junto à Procuradoria Geral do Município e ao Ministério Público;
  - V. denegar encaminhamento com o arquivamento da manifestação, cujo conteúdo não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.
- Art. 16.** Os dados pessoais dos usuários contidos nas manifestações são de acesso restrito.
- Art. 17.** As manifestações de autoria desconhecida ou incerta só e somente serão admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que se apresentem verossímeis.
- Art. 18.** Fica garantido aos reclamantes sigilo às informações prestadas, assim como acesso direto e simples aos cidadãos.
- Art. 19.** Fica também garantido o sigilo e restrição de informações em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.
- Art. 20.** A Ouvidoria Geral do Município acompanhará a tramitação interna das manifestações até sua conclusão.
- Art. 21.** O prazo de resposta ao usuário, se não possível fazê-la de imediato, será de 20 (vinte) dias úteis.
- §1º.** O prazo referido no *caput* deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa escrita, do qual será cientificado o interessado.
- § 2º.** A tramitação interna das manifestações recebidas na Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido neste artigo.
- Art. 22.** Concluído o processo, cabe à Ouvidoria Municipal:

- I. informar o autor da manifestação, caso identificável, o desfecho do processo, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da conclusão do processo;
- II. avaliar a necessidade de propor à Secretaria Municipal de Administração medidas para a prevenção e a correção de falhas na atuação da Administração Pública;
- III. verificar se foram adotadas as providências cabíveis, e em caso positivo, proceder com o arquivamento dos autos em ordem numérica em local que garanta o sigilo e restrição de acesso às informações.

**Art. 23.** No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso escrito contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da sua ciência.

**§ 1º.** O recurso será protocolado junto à Ouvidoria Geral do Município, dirigido à Secretária Municipal de Administração, a qual deverá se manifestar no prazo de 10 (dez) dias úteis.

**§ 2º.** Verificada a procedência das razões do recurso, a Secretaria Municipal de Administração determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto neste Decreto.

### **CAPÍTULO III**

#### **DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO**

**Art. 24.** São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de sigilo ou restrição as informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I. pôr em risco a defesa e a soberania;
- II. prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações do município, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros estados;
- III. pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV. oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do Município;
- V. prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos de segurança;
- VI. prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico;
- VII. pôr em risco a segurança de instituições ou a segurança do Prefeito, Vice-Prefeito e Secretários Municipais e seus familiares; ou
- VIII. comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

**Parágrafo único.** Caberá a cada Secretário Municipal ou ao Gabinete do Prefeito a classificação do sigilo de informações no âmbito da sua competência.

**Art. 25.** O disposto neste Decreto não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça.

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

**PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO**, em 18 de fevereiro de 2016.

**MARCELO RANGEL CRUZ DE OLIVEIRA**  
Prefeito Municipal

**DINO ATHOS SCHRUTT**  
Procurador Geral do Município

### **ANEXO DO DECRETO Nº 11.055/2016**

#### ***Descrição das Funções do Grupo de Apoio da Ouvidoria Geral do Município:***

##### **1. Grupo de Apoio:**

**1.1. desenvolver todas as atividades relativas ao expediente:** receber, expedir, controlar e elaborar todos os expedientes, correspondências, protocolos e processos em trâmite na Ouvidoria; promover a comunicação com os demais Órgãos do Executivo e dos Poderes Públicos; coordenar e gerenciar o recebimento, armazenagem e distribuição, bem como promover a racional utilização dos materiais e serviços da Administração; promover o registro e arquivamento de notícias e documentos relativos à Ouvidoria Geral do Município;

**1.2. desenvolver atividades de assessoria e organização administrativa:** receber, analisar e organizar os protocolos destinados à Ouvidoria Geral do Município e promover a comunicação com os demais Órgãos do Executivo e dos Poderes Públicos; elaborar laudos e estudos sobre os Protocolos; preparar despachos e encaminhamentos nos Protocolos; suprir a Ouvidoria de materiais e serviços com base em legislação própria e diretrizes preestabelecidas e elaborar relatórios;

**1.3. desenvolver atividades técnicas de assessoria em assistência social:** quando for o caso, promover o atendimento pessoal dos cidadãos identificando e analisando problemas e necessidades; traçar o perfil social dos denunciante; realizar análise social dos dados apresentados, organizar e manter banco de dados relativos aos atendimentos; elaborar relatórios; emitir pareceres parciais e ou conclusivos sobre assuntos relacionados à sua área; buscar junto aos demais Órgãos do Poder Público, os entendimentos e meios necessários à viabilização da solução dos casos apresentados.