GABINETE DO PREFEITO

DECRETO Nº. 4856/2025.

SÚMULA. Altera e acrescenta dispositivos no Decreto Municipal n.º 3424, de 9 de setembro de 2.022.

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal n.º 13.460 de 27 de junho de 2.017.

O Prefeito Municipal de Sengés, Estado do Paraná**,** no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

DECRETA

Art. 1º. O Decreto Municipal n.º 3424, de 9 de setembro de 2.022, passa a vigorar com as seguintes alterações:

[...]

Art. 17. O prazo de resposta ao usuário será de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§1º. A contagem do prazo terá início a partir do registro da manifestação na Ouvidoria Municipal.

§2º. A tramitação interna das manifestações recebidas na Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido neste artigo.

[...]

Art. 22 – A. A ouvidoria Municipal implementará pesquisa de satisfação dirigida aos usuários dos serviços públicos municipais e aos cidadãos que utilizaram os canais de participação social.

§1º. A pesquisa de que trata o caput será realizada anualmente, podendo utilizar meios eletrônicos, telefônicos ou presenciais.

§2º. O resultado da pesquisa de satisfação será consolidado e considerado para o aprimoramento dos serviços públicos municipais.

§3º. O relatório de pesquisa de satisfação integrará o relatório anual de atividades da Ouvidoria Municipal.

Art. 2º. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Edifício da Prefeitura Municipal de Sengés, Estado do Paraná, em 26 de novembro de 2.025.

GERSON NUNES
Prefeito Municipal

DECRETO N.º 3.424/2.022

Regulamenta a Lei n.º 13.460, de 26 de Junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da Administração Pública, institui o sistema de Ouvidoria do Município de Sengés - PR, como meio de comunicação entre a Administração Pública e a comunidade, e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Sengés, Estado do Paraná, **Nelson Ferreira Ramos,** no uso das atribuições de seu cargo,

CONSIDERANDO a necessidade de se criar um canal de comunicação entre a população e a Prefeitura Municipal, com o objetivo de facilitar o envio de reclamações, sugestões e denúncias relacionadas a serviços públicos prestados pelo Município;

CONSIDERANDO a importância de se conhecer os principais problemas enfrentados pelo cidadão quando procura por atendimento nos órgãos e entidades da administração municipal para o planejamento de ações estratégicas destinadas à sua solução;

CONSIDERANDO o disposto na Lei Federal n.º 13.460/2017:

D E C R E T A

CAPÍTULO I
DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 1º. Este Decreto disciplina a organização e o funcionamento do Sistema de Ouvidoria Municipal como meio de comunicação entre a Administração Pública e a comunidade e institui o Sistema de Ouvidoria ao Poder Executivo do Município de Sengés – Pr.

Art. 2º. A Ouvidoria Municipal de Sengés 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 art. 37 da Constituição Federal.

Art. 3º. O Ouvidor será nomeado pelo Prefeito Municipal através de Portaria e terá como atribuições**:**

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. O acesso à Ouvidoria Municipal, 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 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 no e-Ouv.

Art. 5º. Não será exigida qualquer formalidade para apresentação de reclamações ou representações, podendo ser ela oral reduzida a termo ou escrita, com indicação do nome 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. 6º. A Ouvidoria do Município deverá manter, quando solicitado, sigilo sobre a identidade do denunciante e da fonte de informações.

Art. 7º. O Ouvidor do Município no exercício de suas funções deverá:

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. 8º. Compete ao Ouvidor 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.

V. promover a comunicação social da Ouvidoria;

VI. encaminhar documentos e representações aos órgãos competentes;

VII. 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. 9º. Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria Municipal:

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, repute 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. 10. As manifestações de cidadãos ou de instituições da sociedade serão dirigidas a Ouvidoria Municipal, 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 art. 3º, deste Decreto, devem ser registradas.

§ 2º. Salvo na hipótese prevista no art. 14 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:

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.

Art.11. Após a autuação dos documentos e a realização de análise prévia, o Ouvidor Municipal 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. 12. Os dados pessoais dos usuários contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Art. 13. 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. 14. Fica garantido aos reclamantes, sigilo às informações prestadas, assim como acesso direto e simples aos cidadãos.

Art. 15. Fica também garantido o sigilo e restrição de informações em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Art. 16. A Ouvidoria Municipal acompanhará a tramitação interna das manifestações até sua conclusão.

Art. 17. 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. 18º. 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. 19. 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 Municipal, 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. 20. 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.

Art. 21. O disposto neste Decreto não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça

Art. 22. Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Edifício da Prefeitura Municipal de Sengés, Estado do Paraná, em 09 de setembro de 2022.

NELSON FERREIRA RAMOS
Prefeito Municipal