



# MUNICÍPIO DE SENGÉS

CNPJ/MF 76.911.676/0001-07  
TRAVESSA SENADOR SOUZA NAVES N. 95  
SENGÉS – PARANÁ

---

## GABINETE DO PREFEITO

### 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:



# MUNICÍPIO DE SENGÉS

CNPJ/MF 76.911.676/0001-07  
TRAVESSA SENADOR SOUZA NAVES N. 95  
SENGÉS – PARANÁ

---

## GABINETE DO PREFEITO

### DECRETA

#### 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;



# MUNICÍPIO DE SENGÉS

CNPJ/MF 76.911.676/0001-07  
TRAVESSA SENADOR SOUZA NAVES N. 95  
SENGÉS – PARANÁ

---

## GABINETE DO PREFEITO

- 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;



# MUNICÍPIO DE SENGÉS

CNPJ/MF 76.911.676/0001-07  
TRAVESSA SENADOR SOUZA NAVES N. 95  
SENGÉS – PARANÁ

---

## GABINETE DO PREFEITO

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:



# MUNICÍPIO DE SENGÉS

CNPJ/MF 76.911.676/0001-07  
TRAVESSA SENADOR SOUZA NAVES N. 95  
SENGÉS – PARANÁ

---

## GABINETE DO PREFEITO

- 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.



# MUNICÍPIO DE SENGÉS

CNPJ/MF 76.911.676/0001-07  
TRAVESSA SENADOR SOUZA NAVES N. 95  
SENGÉS – PARANÁ

---

## GABINETE DO PREFEITO

**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, 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. 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;



# MUNICÍPIO DE SENGÉS

CNPJ/MF 76.911.676/0001-07  
TRAVESSA SENADOR SOUZA NAVES N. 95  
SENGÉS – PARANÁ

---

## GABINETE DO PREFEITO

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.



# MUNICÍPIO DE SENGÉS

CNPJ/MF 76.911.676/0001-07  
TRAVESSA SENADOR SOUZA NAVES N. 95  
SENGÉS – PARANÁ

---

## GABINETE DO PREFEITO

**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.



# MUNICÍPIO DE SENGÉS

CNPJ/MF 76.911.676/0001-07  
TRAVESSA SENADOR SOUZA NAVES N. 95  
SENGÉS – PARANÁ

---

## GABINETE DO PREFEITO

**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;



# MUNICÍPIO DE SENGÉS

CNPJ/MF 76.911.676/0001-07  
TRAVESSA SENADOR SOUZA NAVES N. 95  
SENGÉS – PARANÁ

---

## GABINETE DO PREFEITO

- 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**