



DECRETO Nº 32.409/2018

Súmula: *“Regulamenta os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública de que trata o §3º do art. 37 da Constituição Federal.”*

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Este Decreto regulamenta, no âmbito do Município de Araucária, os capítulos III, IV e VI da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1º. Sujeitam-se ao disposto neste Decreto os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de economia mista, e as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2º. Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I. ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II. reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III. denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV. elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço público oferecido ou atendimento recebido;

V. sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

VI. solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

VII. identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física ou jurídica;



VIII. decisão administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;

IX. serviços públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta indireta, e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato, ou convênio; e

X. política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Município direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II DAS COMPETÊNCIAS DAS OUVIDORIAS

Art. 3º. As Ouvidorias do Município têm a finalidade de:

- I.** articular suas atividades;
- II.** garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III.** garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- IV.** garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 4º. Compete às Ouvidorias, além daquelas já previstas em outras normas:

- I.** promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 13.460, de 2017;
- II.** receber, analisar e responder às manifestações a elas encaminhadas por usuários ou reencaminhadas por outras ouvidorias;
- III.** exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações a que se refere o §2º do art. 14 deste Decreto, recebidas por qualquer canal de comunicação com o usuário de serviços público;
- IV.** processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;
- V.** exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;
- VI.** propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; e



VII. atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, se houver, orientando-os acerca do tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos.

CAPÍTULO III DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 5º. As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos deste Decreto sob pena de responsabilidade.

§2º. A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º. É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§4º. Está isento de ressarcir os custos a que se referem o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

Seção II

Do elogio, da reclamação e da sugestão

Art. 6º. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e certificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 7º. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.



Art. 8º. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que avaliará a pertinência e oportunidade da indicação.

Art. 9º. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades.

§1º. As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º. As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, serão apuradas mediante procedimento específico, observadas as normas que regem a matéria.

Seção III Das denúncias

Art. 10. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º. No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2º. Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

Art. 11. Este Decreto entra em vigor após decorridos 120 (cento e vinte) dias de sua publicação oficial.

Prefeitura do Município de Araucária, 06 de agosto de 2018.

**HISSAM HUSSEIN DEHAINI
Prefeito de Araucária**