

# Prefeitura Municipal de Marmeleiro

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ 76.205.665/0001-01

Av. Macali, 255 - Cx. Postal 24 - Fone/Fax (46) 3525-8100 - CEP 85615-000 - MARMELEIRO - PR

## DECRETO Nº 2.934, DE 13 DE MARÇO DE 2018.

Cria a Ouvidoria-Geral do Município de Marmeleiro e dá outras providências.

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria-Geral do Município de Marmeleiro, órgão auxiliar do Poder Executivo que tem por objetivo contribuir para elevar os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas no Município e o fortalecimento da cidadania.

**Art. 2º** A Ouvidoria-Geral integrará a estrutura administrativa do Gabinete do Poder Executivo, com a incumbência de acolher, processar e encaminhar ao Prefeito e demais órgãos da Administração Direta, após avaliação sumária, sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos e entidades, que visem:

- I – o aperfeiçoamento das formas de participação popular ou comunitária, nos processos de decisão ou execução de serviços públicos;
- II – o desenvolvimento socioeconômico, científico ou cultural;
- III – a correção de erros e omissões;
- IV – a melhoria do serviço público em geral.

**Art. 3º** Compete à Ouvidoria:

I – receber, examinar e encaminhar reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões sobre as atividades desenvolvidas pela Administração Municipal Direta e pelos seus servidores;

II – realizar diligências visando a obtenção de informações e esclarecimentos junto aos setores administrativos e órgãos auxiliares acerca de atos praticados em seu âmbito, encaminhando-as ao Prefeito Municipal para correções, sindicâncias, inquéritos e processos administrativos disciplinares, bem como ao Controle Interno, quando envolvidos de ilegalidades, para a instauração da Auditoria pertinente;

III – manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV – informar ao interessado as providências adotadas pelo Administrador Público em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V – definir e implantar instrumentos de coordenação, monitoria, avaliação e controles dos procedimentos de ouvidoria;

VI – elaborar e encaminhar ao Controle Interno, relatório semestral referente às reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como dos resultados de seus encaminhamentos.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral não tem atribuições correicionais e não se constitui em órgão vinculado à Unidade Central de Controle Interno, podendo sofrer, deste, a fiscalização.



# Prefeitura Municipal de Marmeleiro

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ 76.205.665/0001-01

Av. Macali, 255 - Cx. Postal 24 - Fone/Fax (46) 3525-8100 - CEP 85615-000 - MARMELEIRO - PR

**Art. 4º** O Ouvidor-Geral será designado por ato do Prefeito, dentre os componentes do quadro de servidores efetivos do Poder Executivo, e acumulará as atividades inerentes a seu cargo efetivo com as funções de Ouvidor.

Parágrafo único. Para o desenvolvimento das atribuições previstas no *caput* deste artigo, ao Ouvidor-Geral são asseguradas autonomia e independência de ação, com livre acesso a todos os órgãos e repartições públicas municipais, bem como às informações, documentos e processos necessários ao pleno exercício de suas funções.

**Art. 5º** Os órgãos componentes da estrutura administrativa do Município deverão, preferencialmente de forma escrita e no prazo máximo de 10 (dez) dias, prestar informações e esclarecimentos às solicitações da Ouvidoria, bem como apoio às suas atividades.

Parágrafo único. Os servidores do Poder Público Municipal deverão prestar apoio e informação ao Ouvidor-Geral em caráter prioritário e em regime de urgência.

**Art. 6º** A Ouvidoria promoverá o desenvolvimento e implantação de um sistema de informações, com uma base de dados única, que permita o registro de informações relacionadas às manifestações, o seu encaminhamento e a monitoria dos procedimentos resultantes.

**Art. 7º** A Ouvidoria-Geral do Município disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, fac-símile e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

§1º As respostas, com o devido relatório e motivação, dar-se-ão nos prazos estabelecidos na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, salvo justo impedimento.

§2º Os requisitos para protocolo e a tramitação dos pedidos de acesso à informação observarão o disposto no Decreto nº 2.820, de 07 de dezembro de 2016.

**Art. 8º** São consideradas para efeitos deste Decreto:

I – DENÚNCIAS: Comunicação verbal ou escrita de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle externo ou interno;

II – RECLAMAÇÕES: Demonstração de insatisfação em relação aos serviços públicos prestados;

III – SUGESTÕES: Proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Administração Pública Municipal;

IV – ELOGIOS: Demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V – INFORMAÇÕES: Solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da prefeitura;

VI – SOLICITAÇÕES: Requerimento de adoção de providência por parte da Administração que demande atendimento ou serviço, podendo se referir a uma solicitação material ou não.

§1º Não serão consideradas as denúncias e sugestões anônimas, salvo para fins internos da administração pública quando existir inequívoco e fundado receio da sua facticidade.

§2º As denúncias que versem sobre ilegalidades serão encaminhadas para o Controlador Interno do Município.



# Prefeitura Municipal de Marmeleiro

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ 76.205.665/0001-01

Av. Macali, 255 - Cx. Postal 24 - Fone/Fax (46) 3525-8100 - CEP 85615-000 - MARMELEIRO - PR

§3º Os pedidos de informação, reclamações, denúncias, sugestões e críticas referentes a outros órgãos públicos, serão, sempre que possível, encaminhados aos órgãos competentes.

§4º Os projetos, sugestões, reclamações ou denúncias deverão ser formulados por escrito, acompanhados de documentos esclarecedores, se for o caso, e dirigidos diretamente à Ouvidoria-Geral.

**Art. 9º** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito do Município de Marmeleiro, aos treze dias do mês de março do ano de dois mil e dezoito.

JAIMIR DARCI GOMES DA ROSA  
Prefeito de Marmeleiro



Afixado no Mural da Prefeitura em 13/03/2018

Publicado no DOE de Edição nº 213, de 15/03/2018.