



ESTADO DO PARANÁ

# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAFEARA

CNPJ 75 845 545/0001-06

www.cafeara.com.br

AVENIDA BRASIL, 188 - FONE/FAX (43) 3625-1000 - CEP 86 640-000 - CAFEARA - PARANÁ

## INSTRUÇÃO NORMATIVA N.º 01/2022 - UCI

A Unidade de Controle Interno do Município de Cafeara-PR no uso das atribuições que lhe confere o artigo 5º, inciso IX da Lei municipal n.º. 280, de 18 de setembro de 2007 e Decreto n.º. 494/2007, disciplina os procedimentos relativos à atividade de Ouvidoria no âmbito do Poder Executivo do Município de Cafeara, Estado do Paraná.

**CONSIDERANDO** o direito a participação e o direito de ser consultado, concedido ao cidadão pelo artigo 37, §3º da Constituição Federal;

**CONSIDERANDO** o disposto no Art. 10 da Lei Federal n.º 13.460/2017, que estabelece ao usuário de serviços públicos o direito a manifestação, acerca da prestação de serviços públicos por meio de ouvidoria;

**CONSIDERANDO** a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Cafeara;

**CONSIDERANDO**, ainda, a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria Geral do Município de Cafeara, no âmbito do Poder Executivo;

### RESOLVE:

#### CAPITULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

**Art. 1º** A presente Instrução Normativa visa estabelecer os procedimentos para a atividade de Ouvidoria Geral, órgão de assessoramento instituído pela Lei Municipal n.º 510/2018, que alterou a Lei Municipal 353/2011, ligado hierarquicamente ao Prefeito Municipal.

**Art. 2º** São objetivos da Ouvidoria Geral:

I – propiciar ao cidadão um canal de comunicação com a Prefeitura de Cafeara;

II – integrar e responsabilizar toda a Administração Pública, estimulando a busca permanente de eficiência, eficácia e efetividade do serviço público;

III – garantir que as ações dos agentes públicos, a serviço da Ouvidoria Geral, atuem segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade; legitimidade; impessoalidade; imparcialidade; moralidade; publicidade; probidade; eficiência e economicidade, observando o exposto no *caput* do art. 37 da CRFB/88;

IV - fazer da atividade de Ouvidoria Geral um instrumento de controle de qualidade do serviço público.

#### CAPITULO II

#### DOS PRINCÍPIOS



ESTADO DO PARANÁ

# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAFEARA

CNPJ 75 845 545/0001-06

www.cafeara.com.br

AVENIDA BRASIL, 188 - FONE/FAX (43) 3625-1000 - CEP 86 640-000 - CAFEARA - PARANÁ

**Art. 3º** A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da administração pública, das atribuições elencadas no Art. 34 da Lei Municipal n.º 353/2011, incluído pela Lei Municipal n.º 510/2018, rege-se também por:

I - independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II - transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III - confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV - imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V - acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

**Art. 4º** A Ouvidoria Geral é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a 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 da República.

## CAPITULO III

### DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL

**Art. 5º** A Ouvidoria Geral, conforme artigo 34 da Lei Municipal n.º 353/2011, incluído pela Lei Municipal n.º 510/2018, tem por atribuições:

I - receber reclamações, críticas e sugestões de aprimoramento sobre os serviços prestados pelo Município e atos de agentes públicos jurisdicionados ou serviços por eles prestados, bem como apurar sua veracidade, mediante informação aos interessados;

II - informar ao cidadão e às entidades interessadas sobre os resultados das demandas encaminhadas à Ouvidoria, ressaltando as providências a serem adotadas pelas unidades solucionadoras, permitindo o fortalecimento da imagem institucional, a aproximação do órgão com a sociedade e o exercício do controle social;

III - divulgar, junto à sociedade, a missão da Ouvidoria, seus serviços e formas de acesso como instrumento de controle social;

IV - receber, registrar, analisar e encaminhar aos segmentos competentes sugestões de aprimoramento, críticas e reclamações sobre os serviços prestados pelo Município;

V - manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica, para recebimento das demandas dos cidadãos;

VI - manter controle, acompanhar e requisitar informações sobre averiguações e providências tomadas no que se refere às demandas registradas na Ouvidoria;



ESTADO DO PARANÁ

# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAFEARA

CNPJ 75 845 545/0001-06

www.cafeara.com.br

AVENIDA BRASIL, 188 - FONE/FAX (43) 3625-1000 - CEP 86 640-000 - CAFEARA - PARANÁ

VII - manter banco de dados informatizado contendo respostas fornecidas pelos segmentos competentes, que deverão ser atualizados periodicamente, com vistas a minimizar o número de solicitações internas;

VIII - sugerir medidas tendentes a melhoria das relações do Executivo Municipal com o público.

## CAPITULO IV

### DA ESTRUTURA E ATRIBUIÇÕES DOS MEMBROS DA OUVIDORIA GERAL

#### Seção I – Da Estrutura da Ouvidoria Geral

**Art. 6º** Integraram a estrutura do órgão de Ouvidoria Geral:

I – o Ouvidor Geral;

II – os Ouvidores Setoriais;

III – o Controlador Interno Municipal.

#### Seção II – Do Ouvidor Geral

**Art. 7º** O Ouvidor Geral, conforme artigo 35 da Lei Municipal n.º 353/2011, incluído pela Lei Municipal n.º 510/2018:

I - dirige e representa a Ouvidoria, assegurando uniformização, eficiência, coerência e zelando pelo controle de qualidade dos serviços executados;

II - aprova os planos de gestão e operativo anual das ações deste Órgão;

III - formaliza representação da Ouvidoria, com encaminhamento ao Prefeito Municipal para posterior deliberação, nos casos em que houver necessidade de instauração de inspeções *in loco*, auditorias ou processos de outra natureza;

IV - apresenta ao Prefeito Municipal relatórios quadrimestrais e anuais das atividades do Órgão;

V - recebe reclamações, críticas e sugestões de aprimoramento sobre os serviços prestados pelo Município e atos de agentes públicos jurisdicionados ou serviços por eles prestados, bem como apura sua veracidade, mediante informação aos interessados;

VI - decide, preliminarmente, sobre as representações ou denúncias fundamentadas que receber, indicando as providências cabíveis;

VII - determina procedimentos e a instauração de processos administrativos a seu cargo, constituindo as respectivas comissões, bem como requisita as instaurações de processos que venham sendo injustificadamente retardados pela autoridade responsável;

VIII - cobra dos órgãos superiores as providências a serem tomadas;

IX - propõe medidas e sugere ações necessárias a evitar a reincidência de irregularidades constatadas;

X - exerce outras atribuições decorrentes do exercício do cargo.

**Art. 8º** O provimento da função de Ouvidor Geral se dará por meio de nomeação do chefe do Poder Executivo Municipal, caracterizado como cargo comissionado de livre nomeação e exoneração, observado o disposto nos artigos de 24 a 28 da Lei Municipal n.º 353/2011.

#### Seção III – Do Ouvidor Setorial



ESTADO DO PARANÁ

# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAFEARA

CNPJ 75 845 545/0001-06

www.cafeara.com.br

**AVENIDA BRASIL, 188 - FONE/FAX (43) 3625-1000 - CEP 86 640-000 - CAFEARA - PARANÁ**

**Art. 9º** Compete aos Secretários Municipais e Chefes de Divisão as atribuições de Ouvidor Setorial, exceto para as áreas em que haja ouvidor formalmente designado, onde este assumirá a função;

**Art. 10** É de Responsabilidade do Ouvidor Setorial:

- I - monitorar o cumprimento de prazos estabelecidos previamente;
- II - resguardar o sigilo das informações pessoais;
- III - resguardar a identidade do solicitante quando se fizer necessário;
- IV - redigir com clareza as respostas;
- V - agir com presteza e imparcialidade;
- VI - encaminhar as informações e prestar os esclarecimentos solicitados pelo Ouvidor Geral.

## Seção IV – Do Controlador Interno

**Art. 11** Compete ao Controlador Interno Municipal a responsabilidade de acompanhar a conformidade do funcionamento da Ouvidoria Geral em relação aos atos normativos, a independência de atuação e as estruturas físicas.

## CAPITULO V

### DO FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL

#### Seção I – Das Manifestações

**Art. 12** O usuário de serviço público terá acesso a Ouvidoria para manifestação de denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, visando:

- I – melhorias dos serviços públicos;
- II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;
- III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
- IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o funcionamento do serviço público;
- V - proteção dos direitos dos usuários;
- VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

#### Seção II – Dos Meios de Atendimento

**Art. 13** O usuário de serviço público terá acesso a Ouvidoria para manifestação de denúncia, elogio, reclamação, solicitação e sugestão, por meio de:

- I – correspondência endereçada à Ouvidoria;
- II - formulário eletrônico, nos serviços de "Ouvidoria" disponíveis no site da prefeitura ([www.cafeara.pr.gov.br](http://www.cafeara.pr.gov.br));
- III - via e-mail oficial da Ouvidoria: [ouvidoriacafeara@gmail.com](mailto:ouvidoriacafeara@gmail.com);
- II – telefone, divulgado nos órgãos públicos municipais e no site da Prefeitura;
- IV – pessoalmente, de segunda a sexta-feira, nos horários informados na página da Ouvidoria no site do município.



**Parágrafo único** – Todos os atendimentos que não forem recebidos por meios de formulário eletrônico do serviço de "Ouvidoria" serão registrados no sistema pelo Ouvidor Geral, para controle e geração de protocolo.

**Art. 14** É facultativa a identificação do usuário, caso o contato com a Ouvidoria não configure pedido de acesso à informação.

**Art. 15** Para cada atendimento da Ouvidoria será gerado um número de protocolo ao usuário, com a possibilidade de acompanhamento *online* do pedido, cujo requerimento será imediatamente encaminhado ao órgão competente, para apreciação e atendimento ao pedido.

**Art. 16** Para as solicitações no âmbito da Lei de Acesso à Informação, Lei n.º 12.527/2011, regulamentada pelo Decreto n.º 2.078/2021, a solicitação deve ser protocolada pelo usuário no sistema "e-Sic", disponível no site da Prefeitura (www.cafeara.pr.gov.br), nos termos do referido decreto.

### **Seção III – Da Reserva de Identidade**

**Art. 17.** Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

§ 1º Deverá ser informado ao reclamante/denunciante especificamente no que diz respeito à sua identificação:

- a) permanecer totalmente anônimo, garantindo-se a impossibilidade de seu reconhecimento como autor de denúncia, deixando de ser exigida informações pessoais, ou de identificação de computador ou outra fonte para realização da denúncia;
- b) ser identificado, mas solicitar confidencialidade com relação à divulgação de autoria;
- c) ser identificado e não solicitar confidencialidade.

§ 2º Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

**Art. 18.** As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

### **Seção IV – Dos Prazos**

**Art. 19** O prazo máximo de resposta ao usuário será de 30 (trinta) dias corridos.

§ 1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 30 (trinta) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

### **Seção V – Do Processo de Trabalho da Ouvidoria**

**Art. 20** Para a prestação dos serviços, a Ouvidoria, ao receber do solicitante a manifestação seguirá o seguinte processo:



- a) **Recebimento:** consiste no acolhimento das manifestações dirigidas a ouvidoria pelos meios estabelecidos e registro da manifestação no sistema do serviço de "Ouvidoria", caso este não tenha sido o meio de recebimento da manifestação;
- b) **Análise:** observação das informações contidas na manifestação, para verificar se são suficientes para a compreensão do objeto e para qual setor deve ser direcionada a manifestação, procedendo com a coleta de informações complementares junto ao usuário, se possível, quando identificar que as informações são insuficientes para compreensão do objeto ou do direcionamento da manifestação;
- c) **Encaminhamento:** finalizada a análise e identificado o setor para o qual deve ser feito o direcionamento, a Ouvidoria deve encaminhar a manifestação, por meio eletrônico, ao Ouvidor Setorial do órgão competente ou servidor formalmente designado, para que preste as informações ao serviço de Ouvidoria eletronicamente, no prazo de até 20 (vinte) dias, sendo prudente que se faça de forma imediata quando tratar-se de informação disponível, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;
- d) **Acompanhamento:** a Ouvidoria acompanha o andamento das manifestações quanto ao prazo para resposta dos ouvidores setoriais, informando ao usuário quando houver solicitação de prorrogação de prazo e sua justificativa, assim como acompanha se a resposta encaminhada pelo órgão é objetiva, clara e imparcial, devendo reiterar o pedido de resposta ao órgão quando esta não se apresentar satisfatória, apontando o que deve ser esclarecido;
- e) **Resposta ao Cidadão:** encaminhar resposta final ao usuário por meio eletrônico e presencial, caso solicitado pelo usuário, finalizando a manifestação, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento, comunicando o usuário e expondo sucintamente as razões da decisão.

§ 2º Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto da manifestação não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

§ 3º Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e os órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar no prazo estabelecido o que se pede. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

§ 4º Na hipótese de qualquer unidade ou servidor receber reclamação direta do usuário, deverá dar solução quando de sua competência, repassando para a Ouvidoria Geral para fins de controle e registro.

## Seção V – Dos Relatórios

**Art. 21** Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente em cada Órgão ou Entidade, a Ouvidoria Municipal deverá emitir relatório anual consolidado ao Controlador Interno, relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por secretaria, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados, além de apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, em conformidade com os artigos 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/17.



ESTADO DO PARANÁ

# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAFEARA

CNPJ 75 845 545/0001-06

www.cafeara.com.br

AVENIDA BRASIL, 188 - FONE/FAX (43) 3625-1000 - CEP 86 640-000 - CAFEARA - PARANÁ

## CAPITULO VI DAS RESPONSABILIDADES

**Art. 22** É dever de todos os órgãos da Administração Pública Municipal, atender com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 23** Constituem condutas ilícitas que ensejam responsabilidade do agente público:

I - recusar-se a fornecer informação requerida nos termos desta Instrução Normativa, retardar deliberadamente o seu fornecimento ou fornecê-la intencionalmente de forma incorreta, incompleta ou imprecisa;

II - utilizar indevidamente, bem como subtrair, destruir, inutilizar, desfigurar, alterar ou ocultar dolosamente, total ou parcialmente, informação que se encontre sob sua guarda ou a que tenha acesso ou conhecimento em razão do exercício das atribuições de cargo, emprego ou função pública;

III - agir com dolo ou má-fé na análise das solicitações de acesso à informação;

IV - divulgar ou permitir a divulgação ou acessar ou permitir acesso indevido à informação sigilosa ou informação pessoal;

V - impor sigilo à informação para obter proveito pessoal ou de terceiro, ou para fins de ocultação de ato ilegal cometido por si ou por outrem;

VI - ocultar da revisão de autoridade superior competente informação sigilosa para beneficiar a si ou a outrem, ou em prejuízo de terceiros;

VII - destruir ou subtrair, por qualquer meio, documentos concernentes a possíveis violações de direitos humanos por parte do agente público.

**Art. 24** A eventual desobediência aos termos desta Instrução Normativa por parte do servidor será comunicada ao Chefe do Poder Executivo Municipal para devida apuração.

## CAPITULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

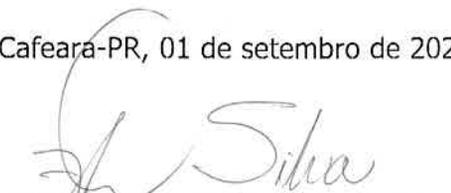
**Art. 25** Os procedimentos aqui estabelecidos e o desempenho da Ouvidoria serão periodicamente avaliados, com a finalidade de aferir sua eficácia e relevância, bem como para que sejam efetuadas as revisões que se fizerem necessárias

**Art. 26** Cabe à Unidade de Controle Interno esclarecer quaisquer dúvidas e informar oficialmente às demais unidades envolvidas sobre o procedimento a ser adotado nos casos não previstos nesta Instrução Normativa.

**Art. 27** Esta Instrução Normativa entra em vigor e terá efeitos a partir da data de sua publicação.

Cafeara-PR, 01 de setembro de 2022.

  
**ELTON FÁBIO LAZARETTI**  
Prefeito Municipal

  
**AMANDA QUERLINE DA SILVA**  
Controladora Interna