

Município de Missal

ESTADO DO PARANÁ



DECRETO Nº 4591 DE 28 DE ABRIL DE 2015

**HOMOLOGA O INSTRUMENTO NORMATIVO DA
OUVIDORIA MUNICIPAL**


O Prefeito Municipal de Missal, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais,

R E S O L V E

Art. 1º - HOMOLOGAR o INSTRUMENTO NORMATIVO da Ouvidoria Municipal, o qual passa a fazer parte integrante deste Decreto:

Art. 2º - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário, em especial o Decreto nº 4426 de 20 de maio de 2014.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE MISSAL, 28 DE ABRIL DE 2015


Adilto Luis Ferrari
Prefeito Municipal



Fone/Fax: (45) 3244-8000
CNPJ: 78.101.847/0001-50
Rua Nossa Senhora da Conceição, 555
Centro | Caixa Postal 01 | 85.890-000 | Missal | Paraná

Município de Missal

ESTADO DO PARANÁ



INSTRUMENTO NORMATIVO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 1º - Definir os principais objetivos da Ouvidoria Municipal:

- a) propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração Municipal;
- b) atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações e denúncias e elogios através de canais de contato ágeis e eficazes; com a preservação dos aspectos éticos de prioridade e confiabilidade de todas as etapas no processo das informações;
- c) contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Município e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;
- d) implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelo SUS.

Art. 2º - Estabelecer as atribuições da Ouvidoria Estadual do SUS: a) receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentadas por cidadãos;

- b) formular e proceder às respostas aos usuários acerca das demandas;
- c) acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;
- d) promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;
- e) apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.

Art. 3º - As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

- a) característica da informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento;



Fone/Fax: (45) 3244-8000

CNPJ: 78.101.847/0001-50

Rua Nossa Senhora da Conceição, 555

Centro | Caixa Postal 01 | 85.890-000 | Missal | Paraná

Município de Missal

ESTADO DO PARANÁ



§ 1º: será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 2º: as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: e-mail, pessoalmente e telefone.

§ 3º - No caso das manifestações realizadas por telefone, poderão ser solicitadas informações complementares, a fim de evitar falsas denúncias e/ou identidades.

Art. 4º - O(a) Ouvidor(a), mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente, como a falta de informações suficientes para encaminhamento.

Art. 5º - O(a) Ouvidor(a) e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade, e ética.

Art. 6º - O(a) Ouvidor(a), no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da Instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

Art. 7º - Os prazos de resposta ao cidadão serão:

DENÚNCIAS – até 90 dias.

RECLAMAÇÃO – até 90 dias.

SOLICITAÇÃO – até 30 dias.

SUGESTÃO – até 15 dias.

ELOGIOS – até 60 dias.

INFORMAÇÕES – até 15 dias.

Art. 8º - Para auxiliar no desempenho de suas funções, a Ouvidoria terá uma equipe mínima composta de:



Fone/Fax: (45) 3244-8000

CNPJ: 78.101.847/0001-50

Rua Nossa Senhora da Conceição, 555

Centro | Caixa Postal 01 | 85.890-000 | Missal | Paraná

Município de Missal

ESTADO DO PARANÁ



- 01 (um) Ouvidor (a)
- 01 (um) Supervisor para o Encaminhamento, acompanhamento/trâmite e resposta das demandas

Art. 9º - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura física:

- 01 sala para a Ouvidoria.

Art. 10 - É dever dos dirigentes e servidores da Instituição atender, com presteza, pedidos de informação ou requisições formuladas pela Ouvidoria, de forma satisfatória a atender as necessidades do cidadão e o bom funcionamento da Ouvidoria.

Art. 11 - Este Instrumento normativo entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO MUNICIPAL DE MISSAL, 28 DE ABRIL DE 2015

Adilto Luis Ferrari
Prefeito Municipal



Fone/Fax: (45) 3244-8000

CNPJ: 78.101.847/0001-50

Rua Nossa Senhora da Conceição, 555

Centro | Caixa Postal 01 | 85.890-000 | Missal | Paraná