



DECRETO Nº 14.910, de 26/09/2018

Estabelece as competências da Ouvidoria da Fundação de Assistência Social.

O PREFEITO MUNICIPAL DE PONTA GROSSA, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais, de acordo com o disposto no artigo 71, inciso VIII, da Lei Orgânica Municipal, em conformidade com o protocolado nº 1870213/2018, DECRETA:

Considerando o artigo 37, parágrafo 3º, inciso I da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de uma lei que discipline as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção dos serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

Considerando a Resolução nº 33, de 12 de dezembro de 2012, do Conselho Nacional de Assistência Social, art. 114 que define o papel da participação social, a partir da adoção de estratégias presentes na gestão do SUAS, por meio do desenvolvimento de práticas e mecanismos que favoreçam o processo de planejamento e a execução da política de assistência social de modo democrático e participativo.

Considerando a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, especificamente enfatizando o papel das Ouvidorias nos entes federados e o papel ocupado pelo controle social.

Capítulo I

DA OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL

Art. 1º Estabelece as competências da OUVIDORIA DA FUNDAÇÃO DE ASSISTÊNCIA SOCIAL DE PONTA GROSSA.

Art. 2º A Ouvidoria da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa apresenta os seguintes objetivos:

I - propiciar ao cidadão um instrumento de defesa e garantia de seus direitos, sendo um canal de comunicação com a administração pública da Fundação Municipal de Assistência Social de Ponta Grossa;

II - atuar com ética profissional, transparência e imparcialidade, visando garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação democrática na gestão pública, traduzida pela capacidade de manifestação de suas sugestões, reclamações, 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;

III - cooperar para a melhoria dos projetos, programas e serviços prestados nos equipamentos da rede socioassistencial governamental e não-governamental, no combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

IV - 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 artigo 37 da Constituição Federal;

V - encaminhar as demandas que não pertencerem aos atendimentos realizados pela Política Municipal de Assistência Social, às demais Ouvidorias Municipais que sejam de sua competência.

Art. 3º À Ouvidoria da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa compete:

I - receber denúncias, reclamações, sugestões, críticas, elogios e pedidos de informações acerca da operacionalização dos serviços, programas e/ou projetos desenvolvidos nos equipamentos da Política Municipal de Assistência Social;

II - analisar previamente os pedidos de informação, respondendo imediatamente as questões previamente ajustadas como "padrão frequente", procedendo ao registro do pedido para fins estatísticos;

III - encaminhar os elogios aos departamentos específicos, também procedendo ao registro em local específico para fins de estatística;

IV - encaminhar as denúncias para o departamento administrativo para fins de apuração e verificação das ocorrências, informando o denunciante de que o pedido foi encaminhado para averiguação da autoridade competente, e, posteriormente fornecendo o resultado do encaminhamento;

V - encaminhar as críticas e sugestões para os departamentos, elaborando relatório mensal contendo o conteúdo sucinto dos temas para a Presidência da Fundação, de forma a subsidiar mudanças que a Administração entender necessárias;

VI - contribuir para o fomento da participação popular na Administração Pública;

VII - manter arquivo atualizado das ações realizadas;

VIII - efetuar diligência, sempre que possível para verificar a veracidade dos fatos relatados à Ouvidoria;

IX - efetuar diligências a pedido da diretoria administrativa e da Presidência;

X - organizar e manter arquivos atualizados da documentação relativa às denúncias, reclamações, representações e sugestões recebidas;

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 As manifestações atendidas através de demanda espontânea junto à Ouvidoria da Fundação de Assistência Social ou por meio eletrônico, através de email, deverão atender aos prazos em conformidade com a Lei de Acesso à Informação:

I - Informações relativas às questões padronizadas: 05 dias;

II - Orientação que demande solicitação a órgão da FASPG: até 15 dias úteis;

III - Reclamações ou denúncias: até 60 dias úteis.

§ 1º No caso de não serem enviadas à Ouvidoria informações suficientes para a realização da resposta ao interessado, a Ouvidoria deve encaminhar resposta informando que o processo se encontra ainda em diligência e informar que serão fornecidas as respostas dentro dos 20 dias úteis seguintes;

§ 2º Ao mesmo tempo deve encaminhar à diretoria administrativa informação sobre o atraso injustificado do responsável pelo encaminhamento da resposta, solicitando a aplicação da penalidade;

Art. 5º As manifestações encaminhadas à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

I - Características da informação;

II - Caráter da informação;

III - Identificação do manifestante, endereço completo e demais meios disponíveis para contato (fone, fax, email);

IV - Informações sobre o fato e sua autoria, se for necessário, a indicação das provas que tenha conhecimento.

§ 1º Não serão aceitas demandas sob estado de anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental.

§ 2º Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

§ 3º As manifestações poderão ser feitas pessoalmente, via telefone, carta ou e-mail.

Art. 6º As denúncias, informações, solicitações e/ou reclamações estão sendo registradas no Sistema 156, sendo encaminhadas pelo respectivo sistema a Ouvidoria da Fundação de Assistência Social.

§ 1º As manifestações realizadas pessoalmente, por contato telefônico ou por meio eletrônico (e-mail institucional), são registradas pelo Ouvidor junto ao Sistema 156, através do acesso no site próprio da Prefeitura Municipal de Ponta Grossa que, posteriormente, serão encaminhadas pela equipe da Companhia de Tecnologia da Informação e Comunicação do Paraná- CELEPAR à Ouvidoria;

§ 2º A inclusão de respostas no Sistema 156 ocorrerá após o retorno de informações, por parte dos órgãos solicitados, à Ouvidoria da Fundação de Assistência Social, tendo em vista o procedimento interno do respectivo sistema eletrônico.

§ 3º cabe a Ouvidoria da Fundação de Assistência Social solicitar, de forma oficial, o atendimento em caráter preferencial e de urgência aos secretários municipais, diretores e responsáveis dos equipamentos governamentais e não- governamentais, fornecendo informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos de processo relacionados às reclamações e denúncias recebidas, ou imediatamente quando necessário for.

Art. 7º O arquivamento da manifestação poderá ser sugerido pelo Ouvidor, sendo determinado pela diretoria administrativa da Fundação de Assistência Social.

Art. 8º A designação da função de Ouvidor deverá ser indicada pela Presidente da Fundação Assistência Social de Ponta Grossa e efetivada por ato do Prefeito Municipal .

Art. 9º O acesso à Ouvidoria da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa 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 da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa, 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 em contato com o Ouvidor da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa;

III - comunicação eletrônica, através de formulário, e-mail ou link próprio através do portal da prefeitura via internet.

Art. 10 Não será exigida qualquer formalidade para apresentação de reclamações ou representações, podendo ser ela oral reduzida a termo ou escrita, com indicação do nome e endereço 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. 11 A Ouvidoria da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa deverá manter, quando solicitado, sigilo sobre a identidade do denunciante e da fonte de informações.

Art. 12 O Ouvidor da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa no exercício de suas funções deverá:

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 ética, 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. 13 Compete ao Ouvidor da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa:

I - promover as relações institucionais entre a Ouvidoria da Fundação de Assistência Social de Ponta Grossa e demais órgãos da Administração Direta e Indireta;

II - promover a comunicação social da Ouvidoria;

III - encaminhar documentos e representações aos órgãos competentes;

IV - 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;

V - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pelos equipamentos da Política Municipal de Assistência Social;

VI - recomendar aos órgãos da Administração Pública a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

Art. 14 Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria da Fundação de Assistência

Social de Ponta Grossa 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. 15 As manifestações de cidadãos ou instituições da sociedade serão dirigidas ao Ouvidor da Fundação de Assistência Social, 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 artigo 3º, deste Decreto, devem ser registradas.

§ 2º Salvo na hipótese prevista no artigo 8º 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, compete à 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;

Art. 16 Os dados pessoais dos usuários contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Art. 17 As manifestações de autoria desconhecida ou incerta somente serão admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que se apresentem verossímeis.

Art. 18 Fica garantido aos reclamantes sigilo quanto às informações prestadas, assim como acesso direto e simples aos cidadãos.

Art. 19 Fica também garantido o sigilo e restrição de informações em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Art. 20 A Ouvidoria da Fundação de Assistência Social acompanhará a tramitação interna das manifestações junto aos órgãos requisitados até sua conclusão.

Art. 21 Concluído o processo, cabe à Ouvidoria da Fundação de Assistência Social:

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 - 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.

Capítulo III DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22 O disposto neste Decreto não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça.

Art. 23 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

PROCURADORIA GERAL DO MUNICÍPIO, em 26 de setembro de 2018.

ELIZABETH SILVEIRA SCHMIDT
Prefeita Municipal

JOÃO PAULO VIEIRA DESCHK
Procurador Geral do Município

Data de Inserção no Sistema LeisMunicipais: 04/10/2018

Nota: Este texto disponibilizado não substitui o original publicado em Diário Oficial.