



MUNICIPIO DE ARARUNA
ESTADO DO PARANÁ
Rua Prefeito Hermes de Campos Teixeira, nº 390, CNPJ 75.359.760/0001-99

DECRETO Nº. 2.271/2023

Regulamenta a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, por meio da Ouvidoria Geral do Município no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município de Araruna, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ARARUNA, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e de acordo com o artigo 61, inciso I, alínea "o" da Lei Orgânica do Município;

CONSIDERANDO que a Lei Federal nº. 13.460, de 26 de junho de 2017, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente aplicam-se aos Municípios, nos termos do inciso I, do § 3º, do art. 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO que ao Poder Executivo compete promover medidas capazes de assegurar a celeridade e os direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública;

DECRETA:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica determinado que a responsabilidade pela ela Ouvidoria Geral do Município - OUVGE é da Secretaria Geral de Governo.

Parágrafo único. Para fins desse Decreto, entende-se por:

I - reclamação - demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia - ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos competentes;



MUNICIPIO DE ARARUNA
ESTADO DO PARANÁ
Rua Prefeito Hermes de Campos Teixeira, nº 390, CNPJ 75.359.760/0001-99

III - elogio - demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão - apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública federal; e

V - solicitação de providências - pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades administração pública federal.

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 2º. A Ouvidoria Geral do Município terá como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em legislação específica:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos neste Decreto;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário do serviço, em observância às determinações legais pertinentes;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.



MUNICIPIO DE ARARUNA
ESTADO DO PARANÁ
Rua Prefeito Hermes de Campos Teixeira, nº 390, CNPJ 75.359.760/0001-99

Art. 3º. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município deverá:

I - receber, analisar, responder e encaminhar denúncias, reclamações, elogios, sugestões e outras solicitações referentes a procedimentos e ações do Município, de seus servidores, agentes políticos e empregados públicos, aos respectivos órgãos competentes, para conhecimento e providências;

II - atuar por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

III - propor e coordenar ações com vistas a:

a. desenvolver o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos; e b. facilitar o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e na defesa de seus direitos; e

IV - zelar pela interlocução efetiva entre o usuário de serviços públicos e os órgãos e as entidades da administração pública responsáveis por esses serviços; e

V - propor ações e sugerir prioridades nas atividades de ouvidoria de sua área de atuação;

VI - organizar e divulgar informações sobre atividades de ouvidoria;

VII - definir, em conjunto com a Secretaria Geral de Governo, metodologias e procedimentos para aferir o nível de satisfação dos usuários de serviços públicos;

VIII - processar as informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de avaliar os serviços públicos prestados;

IX - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria, para subsidiar recomendações e propostas de medidas para aprimorar a prestação de serviços públicos e para corrigir possíveis falhas;

X - manter base de dados com as manifestações recebidas de usuários;



MUNICIPIO DE ARARUNA
ESTADO DO PARANÁ
Rua Prefeito Hermes de Campos Teixeira, nº 390, CNPJ 75.359.760/0001-99

XI - manter-se atualizado com relação a legislação pertinentes à sua área de atuação;

XII - garantir à sociedade, por meio de um canal de comunicação, sua participação e controle indireto da administração pública, garantindo a transparência e fiscalização das ações municipais;

XIII - informar à sociedade o canal de acesso à Ouvidoria Geral, bem como os resultados dos atendimentos encaminhados, ressaltando as providências adotadas pelas unidades solucionadoras, permitindo o fortalecimento e a aproximação do Município com a sociedade e o exercício do controle social;

XIV - manter controle, acompanhar e requisitar da unidade solucionadora as informações sobre averiguações e providências tomadas no que se refere aos atendimentos registrados na Ouvidoria;

XV - manter instalações físicas e meios de comunicação eletrônica, postal e telefônica para atendimento ao cidadão;

XVI - manter banco de dados informatizado contendo respostas fornecidas pelos segmentos competentes à disposição do cidadão, que deverão ser atualizados periodicamente, com vistas a facilitar o número de solicitações;

XVII - elaborar e manter disponível no portal da transparência estatística mensal, contendo entre outras as seguintes informações:

a) número de manifestações recebidas no mês;

b) motivos das manifestações;

c) análise dos pontos recorrentes;

d) grau de satisfação dos usuários;

e) pedidos que não foram respondidos no mês, especificando os motivos; e

f) as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.



MUNICIPIO DE ARARUNA
ESTADO DO PARANÁ
Rua Prefeito Hermes de Campos Teixeira, nº 390, CNPJ 75.359.760/0001-99

XVIII - diligenciar junto às Secretarias/Diretorias para que as devolutivas aos usuários dos serviços públicos sejam realizadas dentro do prazo previsto no art. 5º deste Decreto;

XIX - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso XVII deste artigo, objetivando apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à Secretaria Geral de Governo para conhecimento e providências necessárias; e

II - disponibilizado integralmente na internet, até 31 de janeiro do exercício seguinte.

Art. 4º. Ficam os órgãos e entidades da Administração Direta, Indireta e Fundacional do Município de Araruna obrigados a disponibilizar em suas páginas na rede mundial de computadores (internet) link de acesso à Ouvidoria Geral do Município, assegurando aos cidadãos o acompanhamento e a fiscalização das ações dos agentes e gestores públicos.

Parágrafo único. As autoridades responsáveis pelos órgãos e entidades de que trata este artigo indicarão os servidores responsáveis pelo fornecimento de informações aos usuários por meio da Ouvidoria Geral do Município, sendo designados por portaria do Chefe do Poder Executivo.

CAPÍTULO III

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E DA RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 5º. O Município disponibilizará acesso à Ouvidoria Geral de forma presencial e eletrônica:

I - de forma presencial ou por meio de carta, em local e horário divulgado no site do Município;

II - e-OUV de forma eletrônica, disponível no Portal de Serviços do Município de Araruna, no endereço eletrônico <http://www.araruna.pr.gov.br/>, ou ainda:

a) Telefone fixo;



MUNICIPIO DE ARARUNA
ESTADO DO PARANÁ
Rua Prefeito Hermes de Campos Teixeira, nº 390, CNPJ 75.359.760/0001-99

b) e-mail, no endereço eletrônico ou aplicativo de mensagens divulgado no site do Município.

§ 1º As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, através do Sistema de Gestão utilizado pelo Município.

§ 2º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico, a Ouvidoria Geral promoverá a sua digitalização e a sua inserção imediata no e-Ouv.

§ 3º A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 4º Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral do Município procederá à análise prévia e, se necessário, a encaminhará às áreas responsáveis pela adoção das providências necessárias, informando o requerente.

§ 5º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário de serviços públicos forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Geral do Município solicitará ao usuário a complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de trinta dias, contado da data de seu recebimento.

§ 6º Não serão admitidos pedidos de complementação sucessivos, exceto se referentes a situação surgida com a nova documentação ou com as informações apresentadas.

§ 7º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos do disposto neste Decreto, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 8º Os procedimentos de que trata este Decreto são gratuitos, vedada a cobrança de importâncias ao usuário de serviços públicos.

§ 9º São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações perante a Ouvidoria Geral do Município.

Art. 6º. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se



MUNICIPIO DE ARARUNA
ESTADO DO PARANÁ
Rua Prefeito Hermes de Campos Teixeira, nº 390, CNPJ 75.359.760/0001-99

vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 3º A falta de complementação da informação pelo usuário de serviços públicos no prazo estabelecido no caput deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

§ 4º As respostas da Ouvidoria às manifestações recebidas devem em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 7º. O elogio recebido pela Ouvidoria Geral do Município será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público e à sua chefia imediata.

Art. 8º. A reclamação recebida pela Ouvidoria Geral do Município será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

Art. 9º. A sugestão recebida pela Ouvidoria Geral do Município será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, à qual caberá manifestar-se acerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

Art. 10. A denúncia recebida pela Ouvidoria Geral do Município será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios que permitam a administração pública a chegar a tais elementos.

§ 1º As informações que constituírem comunicações de irregularidade, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da administração pública competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

§ 2º A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos competentes e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento, na hipótese de a denúncia não ser conhecida,



MUNICIPIO DE ARARUNA
ESTADO DO PARANÁ
Rua Prefeito Hermes de Campos Teixeira, nº 390, CNPJ 75.359.760/0001-99

hipótese que será devidamente justificada.

Art. 11. A Ouvidoria Geral do Município assegurará a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31, da Lei nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no caput deste artigo sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

CAPÍTULO IV
DO MONITORAMENTO E DA GARANTIA AOS DIREITOS DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 12. Caberá à Unidade Central de Controle Interno fiscalizar o cumprimento das normas relativas à Ouvidoria Geral do Município, de forma eficiente e adequada aos objetivos deste Decreto, com o exercício das seguintes atribuições:

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos, no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município de Araruna;

II - monitorar a implementação do disposto neste Decreto e apresentar relatórios sobre o seu cumprimento, na forma de *check-list* acerca das normas postas no presente Decreto;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao correto cumprimento do disposto neste Decreto;

IV - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto no presente Decreto e demais legislações pertinentes.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 13. A Ouvidoria Geral do Município deverá adequar-se aos dispostos neste Decreto, no prazo de 180 (cento e oitenta dias) dias, contadas da publicação de sua publicação.



MUNICIPIO DE ARARUNA
ESTADO DO PARANÁ
Rua Prefeito Hermes de Campos Teixeira, nº 390, CNPJ 75.359.760/0001-99

Art. 14. A Secretaria Geral de Governo deverá realizar atividades de capacitação dos servidores envolvidos nas atividades da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 15. Este Decreto entrará em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Paço Municipal Prefeito Evangélica Dal Santos.

Araruna, 29 de Agosto de 2023.

Leandro Cesar de Oliveira
Prefeito



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARUNA – ESTADO DO PARANÁ
PRAÇA NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO Nº 390 – CNPJ: 75.359.760/0001-99
FONE/FAX: 44 3562 1383

EXTRATO DO 8 TERMO ADITIVO - CONTRATO N° 35/2021-PMA

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARUNA

CONTRATADA: E. F. C. SERVIÇOS DA CONSTRUÇÃO EIRELI, CNPJ sob nº11.712.053/0001-51

BASE LEGAL: Lei Federal n.º 8.666 artigo 57, Inciso II e artigo 65, Inciso II, da Lei n.º 8666/93.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO PRAZO

Fica acertado entre as partes o termo Aditivo de Prorrogação de prazo até 28/12/2023.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR

Fica aditivado ao contrato original, o valor de R\$ 939.925,00

Permanecem inalteradas as demais cláusulas do contrato original.

ARARUNA-PR, 28 de agosto de 2023.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARUNA
LEANDRO CESAR DE OLIVEIRA
PREFEITO MUNICIPAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARUNA – ESTADO DO PARANÁ
PRAÇA NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO Nº 390 – CNPJ: 75.359.760/0001-99
FONE/FAX: 44 3562 1383

EXTRATO DO 1 TERMO ADITIVO - CONTRATO N° 107/2022-PMA

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARUNA

CONTRATADA: MOURÃO PEÇAS E SERVIÇOS LTDA, CNPJ sob nº09.048.754/0001-96

BASE LEGAL: Lei Federal n.º 8.666 artigo 57, Inciso II e artigo 65, Inciso II, da Lei n.º 8666/93.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO PRAZO

Fica acertado entre as partes o termo Aditivo de Prorrogação de prazo até 22/08/2024.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR

Permanecendo inalterado o valor do contrato original.

Permanecem inalteradas as demais cláusulas do contrato original.

ARARUNA-PR, 22 de agosto de 2023.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARUNA
LEANDRO CESAR DE OLIVEIRA
PREFEITO MUNICIPAL



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARUNA – ESTADO DO PARANÁ
PRAÇA NOSSA SENHORA DO ROSÁRIO Nº 390 – CNPJ: 75.359.760/0001-99
FONE/FAX: 44 3562 1383

EXTRATO DO 4 TERMO ADITIVO - CONTRATO N° 72/2019-PMA

CONTRATANTE: PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARUNA

CONTRATADA: GLOBAL ONIBUS LTDA ME, CNPJ sob nº14.167.243/0001-23

BASE LEGAL: Lei Federal n.º 8.666 artigo 57, Inciso II e artigo 65, Inciso II, da Lei n.º 8666/93.

CLÁUSULA PRIMEIRA – DO PRAZO

Fica acertado entre as partes o termo Aditivo de Prorrogação de prazo até 18/08/2024.

CLÁUSULA SEGUNDA – DO VALOR

Permanecendo inalterado o valor do contrato original

Permanecem inalteradas as demais cláusulas do contrato original.

ARARUNA-PR, 18 de agosto de 2023.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ARARUNA
LEANDRO CESAR DE OLIVEIRA
PREFEITO MUNICIPAL