



PREFEITURA MUNICIPAL

# SANTANA DO ITARARÉ

## DECRETO Nº 040/2023

**SÚMULA:** "DISPÕE SOBRE A INSITUIÇÃO E REGULAMENTAÇÃO DE OUVIDORIAS NA SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA".

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE SANTANA DO ITARARÉ, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições previsto na Lei Orgânica do Município;

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 e que regule as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

Considerando a Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017 que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando o artigo 159 da Lei Orgânica Municipal, que estabelece que a educação é direito de todos e dever do Estado e da família e será promovida e incentivada com a colaboração da sociedade, visando ao pleno desenvolvimento da pessoa, seu preparo para o exercício da cidadania e sua qualificação para o trabalho.

Considerando o inciso VIII do artigo 64 da Lei Orgânica Municipal que estabelece a competência do Poder Executivo em estabelecer a estrutura e organização da administração municipal:

### DECRETA

**Art. 1º.** Fica instituído "Ouvidoria da Educação" a ser coordenada pela Secretaria Municipal de Educação e Cultura, que tem por objetivo disponibilizar aos alunos, pais e ao cidadão em geral um canal de atendimento para sugestões, elogios, denúncias dentre outras manifestações a respeito do trabalho prestado nas instituições de educação do Município.

**Art. 2º.** Compete à Secretaria Municipal de Educação e Cultura:

I - propiciar ao cidadão um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com a administração a Secretaria Municipal de Educação e Cultura;



PREFEITURA MUNICIPAL

# SANTANA DO ITARARÉ

II - 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;

III - contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelas instituições de educação e para o combate à corrupção e atos de improbidade administrativa;

IV - implementar políticas de estímulo à participação de usuários e entidades da sociedade no processo de avaliação dos serviços prestados pelas instituições de ensino.

**Art. 3º.** A Secretaria Municipal de Educação e Cultura deverá designar um profissional interno para atuar como ouvidor, que será responsável pelo atendimento e recebimento das manifestações (críticas, denúncias, sugestões, elogios dentre outras manifestações).

**Art. 4º.** Compete ao Ouvidor designado:

I - receber, analisar, encaminhar, acompanhar as reclamações, denúncias ou críticas, informações e sugestões apresentados por qualquer cidadão, inclusive alunos reportando estas manifestações diretamente à(o) Secretaria(o) Municipal de Educação e Cultura, o qual deverá tomar as providências cabíveis no âmbito administrativo, civil e criminal;

II - formular e proceder as respostas aos usuários acerca das demandas;

III - acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido para resposta ao cidadão;

IV - promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria, junto à população em geral;

V - apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria;

VI - Executar outras atribuições correlatas necessárias ao funcionamento da ouvidoria.

**Art. 5º.** As manifestações à Ouvidoria deverão conter as características da informação, caráter da informação, meios disponíveis para contato (fone ou e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento.

**§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.



PREFEITURA MUNICIPAL

# SANTANA DO ITARARÉ

**§2º.** as manifestações poderão ser feitas pelos seguintes meios: pessoalmente, fone, internet ou no site oficial do Município: [www.santanadoitarare.pr.gov.br](http://www.santanadoitarare.pr.gov.br) no link "Ouvidoria da Educação".

**Art. 6º.** O ouvidor terá a responsabilidade de receber as manifestações e encaminhá-las às autoridades competentes e acompanhar as providências adotadas.

**Art. 7º.** O Ouvidor deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

**Art. 8º.** O Ouvidor, no exercício de sua função, terá assegurado autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor das instituições de ensino, bem como a informações de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, repute necessários ao pleno exercício de suas atribuições.

**Art. 9º.** A Ouvidoria dará resposta ao cidadão nos seguintes prazos:

I - Urgente – até 15 dias;

II - Outras – até 30 dias, motivadamente prorrogáveis por igual período.

**Art. 10.** As instituições de ensino deverão disponibilizar aos pais e alunos um canal de comunicação direto com a Ouvidoria para qualquer tipo de manifestação.

**Art. 11.** Serão de responsabilidade da Secretaria Municipal de Educação e Cultura e das instituições de ensino a divulgação ampla da Ouvidoria para garantir o acesso dos pais e alunos ao canal de comunicação.

**Art. 12.** É dever dos dirigentes e servidores das instituições de ensino 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. 13.** Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PODER EXECUTIVO MUNICIPAL DE SANTANA DO ITARARÉ, EM 17 DE AGOSTO DE 2023.

**JOSÉ DE JESUZ IZAC**

Prefeito Municipal