



RESOLUÇÃO Nº 006/2024, DE 26 DE JANEIRO DE 2024

Dispõe sobre a criação e regulamentação da Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal de Segurança Pública, Soluções e Melhorias do Norte Central Paranaense, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, e dá outras providências.

O Presidente do Consórcio Intermunicipal de Segurança Pública, Soluções e Melhorias do Norte Central Paranaense – CISMEL-NCP, no uso das atribuições estatutárias que lhe são conferidas.

RESOLVE:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria do Consórcio Intermunicipal de Segurança Pública, Soluções e Melhorias do Norte Central Paranaense – CISMEL-NCP, com a finalidade de receber, analisar e encaminhar manifestações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios relacionados às atividades do Consórcio CISMEL-NCP, garantindo o direito à informação e promovendo a melhoria contínua dos serviços prestados, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 que trata da participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria:

- I. Receber e processar as manifestações dos usuários, garantindo o sigilo quando solicitado;
- II. Encaminhar as demandas aos setores responsáveis para análise e providências;
- III. Prestar informações claras e objetivas sobre o andamento das manifestações;
- IV. Elaborar relatórios periódicos com dados estatísticos e análises das manifestações recebidas;
- V. Propor medidas para aprimorar os processos internos com base nas demandas apresentadas.



Consórcio Intermunicipal de Segurança Pública, Soluções e Melhorias do Norte Central Paranaense

Art. 3º. O Consórcio deverá atender às solicitações de serviços efetuadas pelos seguintes canais oficiais de atendimento:

- I. Site institucional, através da aba “ouvidoria”;
- II. Pessoalmente, na sede do Consórcio;
- III. Por e-mail e atendimento telefônico.

Art. 4º. As manifestações protocoladas deverão ser respondidas no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, contados a partir da data do protocolo, com a possibilidade de prorrogação por igual período, desde que devidamente justificada.

§ 1º Nos casos em que houver impossibilidade de cumprimento dos prazos estabelecidos, a unidade responsável deverá comunicar ao usuário, justificando a situação e informando um novo prazo para a conclusão do atendimento.

§ 2º Verificada, pelo responsável da Ouvidoria, a necessidade de complementação da manifestação protocolada, o usuário do serviço público será solicitado a apresentar informações, esclarecimentos ou documentos adicionais que possam contribuir para o adequado atendimento da solicitação inicial.

§ 3º O prazo para complementação da manifestação pelo usuário prevista no parágrafo anterior será de 10 (dez) dias úteis, contados a partir da solicitação de complementação pelo Ouvidor responsável;

§ 4º A complementação da manifestação poderá ser realizada por meio eletrônico, presencialmente, por correspondência ou pelo endereço eletrônico da Ouvidoria;

§ 5º Decorrido o prazo estabelecido para a complementação da manifestação sem que o usuário tenha se manifestado, a demanda poderá ser arquivada, devendo ser informado ao usuário sobre o arquivamento da manifestação com a devida justificativa.

§ 6º Realizado o complemento da manifestação, o prazo para resposta será de 30 (trinta) dias úteis, a contar da data do recebimento da complementação.

Art. 5º. A função de Ouvidor responsável pela ouvidoria do CISMEL-NCP será exercida por um dos servidores que já compõe o quadro de pessoal da instituição, que detenha capacidade



Consórcio Intermunicipal de Segurança Pública, Soluções e Melhorias do Norte Central Paranaense

técnica para atuar nesta posição, e será designado a critério da Diretoria Executiva e/ou Presidência, por meio de resolução específica, devendo observar os seguintes critérios:

§ 1º A resolução que designar o Ouvidor responsável deverá conter, obrigatoriamente, a indicação da pessoa nomeada, seu cargo ou função na instituição, bem como o período de vigência da designação, que poderá ser por prazo determinado ou indeterminado, conforme a conveniência administrativa.

§ 2º Compete ao Ouvidor, designado nos termos desta resolução, atuar na mediação entre o usuário e a administração pública, recebendo, analisando e encaminhando as manifestações dos usuários de serviços públicos, zelando pelo cumprimento das disposições da Lei Federal 13.460/2017, bem como os artigos especificados nesta resolução.

§ 3º A substituição do Ouvidor ocorrerá por meio de nova resolução que designe o substituto, revogando a anterior e determinando o período de vigência da nova designação.

§ 4º A função de Ouvidor do CISMEL-NCP será exercida sem a incidência de remuneração ou gratificação adicional.

Art. 6º. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.



SÉRGIO ONOFRE DA SILVA
Presidente do CISMEL-NCP

Secretaria Executiva
Publicado no Jornal
DIÁRIO DO MUNICÍPIO
EM 30/01 2024

Ariang

Funcionária

DOM PR AMP