



MUNICÍPIO DE TOLEDO
Estado do Paraná
Coordenação do TOLEDOPREV

Ofício nº 027/2020-FAPES

Toledo, 15 de julho de 2020.

Ao Senhor,
NELVIO JOSÉ HUBNER
Assessor Jurídico do Município de
Toledo – Paraná

Assunto: Solicita parecer quanto à dimensão de Governança Corporativa relacionada à ação Ouvidoria no âmbito do Município de Toledo

Senhor Assessor,

1. Considerando o interesse do Município de Toledo e do TOLEDOPREV em atender, voluntariamente, aos critérios determinados pela Secretaria da Previdência do Ministério da Economia - ME, para a certificação Pró Gestão RPPS (Portaria MPS nº 185/2015);
2. Considerando as exigências estabelecidas para obter a certificação no **nível II**, com base no Manual do processo de certificação, nas ações relacionadas à dimensão de governança corporativa na ação Ouvidoria, transcrito a seguir:

3.2.11 - OUVIDORIA

A Ouvidoria é um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, que proporciona uma via de comunicação permanente entre a instituição e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses. Seu funcionamento deverá observar os requisitos abaixo, cabendo ao Conselho Deliberativo avaliar periodicamente a qualidade dos resultados de sua atuação:

- a) Os gestores deverão utilizar os relatórios por ela produzidos para aprimorar os serviços e a administração do RPPS, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes.
- b) Assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros.
- c) Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e tomar as providências necessárias.
- d) Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações.
- e) Promover avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento.
- f) Acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento.

A Ouvidoria deverá ser implantada em parceria com o ente federativo ou pela própria unidade gestora do RPPS, de acordo com o nível de certificação pretendido:

- **Nível I:** Disponibilização no site do ente federativo ou do RPPS de um canal de comunicação no modelo "fale conosco".
- **Nível II:** Adicionalmente aos requisitos do Nível I, no mínimo 1 (um) servidor exercendo a função de Ouvidor na estrutura do ente federativo ou da unidade gestora do RPPS.



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Coordenação do TOLEDOPREV

- **Nível III:** Adicionalmente aos requisitos do Nível I, no mínimo 1 (um) servidor efetivo exercendo a função de Ouvidor na estrutura do ente federativo ou da unidade gestora do RPPS.
- **Nível IV:** Adicionalmente aos requisitos do Nível I, no mínimo 1 (um) servidor efetivo exercendo a função de Ouvidor na estrutura da unidade gestora do RPPS, com certificação de Ouvidor e com procedimentos de atuação devidamente definidos em ato específico.

3. Considerando que o Município de Toledo alterou a legislação que institui o sistema de controle interno, através da Lei nº 2.289 de 28 de maio de 2019, a partir da qual a Ouvidoria passou a ser parte indissociável do Controle Interno;
4. Considerando, ainda, que a Lei nº 2.312, de 24 de março de 2020, reclassifica a Função de Ouvidor Geral (Controle Interno) para Coordenador de Canais de Ouvidoria,
5. Solicitamos emissão de parecer jurídico se a legislação hoje estabelecida no âmbito do Município de Toledo atende as exigências relacionadas à regulamentação e ao serviço de ouvidoria determinados pela Secretaria da Previdência do Ministério da Economia - ME, para a certificação Pró Gestão RPPS.

Atenciosamente,


ROSELI FABRIS DALLA COSTA
Diretora-Executiva do TOLEDOPREV



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Assessoria Jurídica

Toledo-PR, 21 de julho de 2020.

PARECER JURÍDICO

Referente Ofício 027/2020 – FAPES.

Trata-se de pedido de parecer jurídico oriundo da Diretora-Executiva do Toledoprev sobre a dimensão de Governança Corporativa relacionada à ação Ouvidoria no âmbito do Município de Toledo, mais especificamente sobre a implantação do serviço de ouvidoria, notadamente sobre a criação de um novo cargo ou sobre a utilização da estrutura existente, a fim de enquadrar-se no nível II do item 3.2.11. Ouvidoria do Manual do Pró-Gestão RPPS:

3.2.11 - OUVIDORIA

A Ouvidoria é um serviço institucional para consultas, dúvidas, reclamações, denúncias, elogios e solicitações, que proporciona uma via de comunicação permanente entre a instituição e as pessoas ou grupos que nela possuem participação, investimentos ou outros interesses. Seu funcionamento deverá observar os requisitos abaixo, cabendo ao Conselho Deliberativo avaliar periodicamente a qualidade dos resultados de sua atuação: a) Os gestores deverão utilizar os relatórios por ela produzidos para aprimorar os serviços e a administração do RPPS, analisando as sugestões, elogios, críticas, reclamações e denúncias recebidas, e acolhendo aquelas que forem pertinentes. b) Assegurar a confidencialidade e o sigilo dos registros. c) Encaminhar as demandas aos setores responsáveis e tomar as providências necessárias. d) Prover as informações necessárias aos demandantes sobre suas solicitações. e) Promover avaliação sobre o grau de satisfação dos segurados quanto ao atendimento. f) Acompanhar as providências tomadas pelos gestores e os prazos para cumprimento. A Ouvidoria deverá ser implantada em parceria com o ente federativo ou pela própria unidade gestora do RPPS, de acordo com o nível de certificação pretendido: • **Nível I:** Disponibilização no site do ente federativo ou do RPPS de um canal de comunicação no modelo "fale conosco". • **Nível II:** Adicionalmente aos requisitos do Nível I, no mínimo 1 (um) servidor exercendo a função de Ouvidor na estrutura do ente federativo ou da unidade gestora do RPPS. • **Nível III:** Adicionalmente aos requisitos do Nível I, no mínimo 1 (um) servidor efetivo exercendo a função de Ouvidor na estrutura do ente federativo ou da unidade gestora do RPPS. • **Nível IV:** Adicionalmente aos requisitos do Nível I, no mínimo 1 (um) servidor efetivo exercendo a função de Ouvidor na estrutura da unidade



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Assessoria Jurídica

gestora do RPPS, com certificação de Ouvidor e com procedimentos de atuação devidamente definidos em ato específico.

Da análise do texto observa-se 02 possibilidades para o funcionamento da ouvidoria do Regime Próprio de Previdência Social – RPPS.

A primeira seria a criação de um novo cargo para exercer a função de ouvidor na unidade gestora do RPPS. Entretanto, tal possibilidade deve de plano ser afastada, haja vista o disposto no artigo 8º da LC 173/2020, que proíbe a criação de cargo ou função que aumente despesa com pessoal.

A segunda possibilidade é a utilização da própria estrutura hoje existente no Município, mais especificamente no Controle Interno.

Observa-se que a Lei Municipal nº 1960/2007, que Instituiu o Sistema de Controle Interno do Poder Executivo do Município de Toledo, estabelece em seu artigo 2º, incisos II e V, a Ouvidoria:

Art. 2º – Para os fins desta Lei, consideram-se:

*II – **Controle Interno**, o plano de organização e os métodos, processos e procedimentos adotados pela administração pública direta, fundos especiais, autarquias e fundações, com a finalidade de verificar, analisar e relatar fatos ocorridos e atos praticados nos setores e órgãos públicos municipais e comprovar dados, impedir erros, irregularidades, ilegalidades e ineficiência, salvaguardar os ativos, desenvolver a eficiência nas operações, avaliar o cumprimento dos programas, objetivos, metas, orçamentos, políticas administrativas e a exatidão e a fidelidade das informações que assegurem o cumprimento da lei, **contemplando as funções de Controle Interno, Ouvidoria, Auditoria Governamental e Correição**; (redação dada pela Lei nº 2.289, de 28 de maio de 2019)*

*V – **Ouvidoria**, como parte indissociável do Controle Interno, o conjunto de procedimentos que consiste em receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias acerca da conduta de seus dirigentes e integrantes e das atividades dos órgãos da administração pública municipal, dando-lhes o devido encaminhamento, acompanhando a apuração de ilegalidades e irregularidades, se houver, assim como manter o interessado informado sobre o andamento da demanda, com vistas ao aperfeiçoamento dos serviços públicos e à proteção dos direitos da sociedade; (dispositivo acrescido pela Lei nº 2.289, de 28 de maio de 2019).*

Grifei.



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

Assessoria Jurídica

Assim, da análise das funções da Ouvidoria, integrante do Controle Interno, tem-se que se enquadram nela as descrições necessárias exigidas pelo item 3.2.11. Ouvidoria do Manual do Pró-Gestão RPPS.

Por outro lado, a lei municipal nº 1.821/99 que dispõe sobre o Plano de Cargos e Vencimentos para os servidores públicos municipais de Toledo, prevê a função de Coordenador de Canais de Ouvidoria, cuja nomenclatura anterior era de Ouvidor Geral. Tanto numa ou noutra nomenclatura não havia e não há a definição das atribuições dessa função.

Mas, independentemente da nomenclatura utilizada para a função, o que é relevante é o fato que a Ouvidoria consta como uma das atribuições do Controle Interno.

Assim, por todo o exposto, tem-se que pode ser utilizada a estrutura da Ouvidoria hoje existente no Município de Toledo, nos moldes em que funciona atualmente, para fins de implantação da Ouvidoria do Toledoprev.

É o parecer, salvo melhor juízo.

NÉLVIO JOSÉ HUBNER

Assessor Jurídico

OAB/PR 26.048



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

PORTARIA Nº 232, de 29 de maio de 2020

Designa **Adriane Wobeto** para o exercício de função gratificada na administração direta do Município de Toledo.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TOLEDO, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o que dispõem o inciso I do artigo 55 e a alínea “a” do inciso II do **caput** do artigo 61 da Lei Orgânica do Município e o artigo 20 da Lei nº 1.821/1999, com a redação dada pela Lei nº 2.158/2013 e suas modificações,

considerando o contido no Pedido de Providências nº 003/2020-UCCI, de 28 de maio de 2020, da Controladoria de Controle Interno do Município,

R E S O L V E:

Art. 1º – Fica designada **Adriane Wobeto** para exercer, a contar de **1º de junho de 2020**, as funções de Coordenadora de Canais de Ouvidoria, com gratificação correspondente à FG 04 da Tabela “D” da Lei nº 1.821/1999, com a redação dada pela Lei nº 2.158/2013 e suas modificações.

Art. 2º – Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TOLEDO,
Estado do Paraná, em 29 de maio de 2020.

LUCIO DE MARCHI
PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TOLEDO



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

DECRETO Nº 526, de 15 de abril de 2019

Estabelece os fluxos procedimentais das demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão no âmbito do Poder Executivo do Município de Toledo.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TOLEDO, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais e em conformidade com o que dispõem as alíneas “a”, “f” e “n” do inciso I do **caput** do artigo 61 da Lei Orgânica do Município e a Lei nº 2.187, de 29 de dezembro de 2014,

considerando a necessidade de se estabelecer e padronizar os fluxos das demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, em prol da eficiência administrativa;

considerando o dever da Administração Pública no atendimento previsto no artigo 5º, inciso XXXIII, e no artigo 37, § 3º, da Constituição Federal, quanto ao direito do usuário dos serviços públicos em obter acesso às informações de interesse público e reclamar quando da má prestação desses serviços,

D E C R E T A:

Art. 1º – Ficam estabelecidos, nos termos deste Decreto e de seu Anexo Fluxograma – Ouvidoria, os fluxos procedimentais das demandas de Ouvidoria e Serviço de Informação ao Cidadão, no âmbito do Poder Executivo do Município de Toledo.

§ 1º – Para fins deste Decreto, considera-se:

I – manifestação anônima: registro de Ouvidoria recebido por qualquer meio disponível nas entidades públicas, sem identificação do declarante;

II – manifestação sigilosa: registro de Ouvidoria recebido por qualquer meio disponível, em que a entidade pública, a pedido ou de ofício, oculta a identificação do declarante;

III – denúncia: manifestação de informação ou acusação contra atos, pessoas ou entidades que descumpram ou não observem a legislação e o devido procedimento legal ou que causem prejuízo ou dano ao patrimônio público;

IV – reclamação: a manifestação de desagrado ou protesto sobre um serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público e a existência ou ausência de norma reguladora;

V – elogio: a manifestação que demonstra apreço, reconhecimento ou satisfação para com o serviço recebido ou atendimento prestado;

VI – sugestão: a manifestação que apresenta uma ideia ou proposta para a melhoria dos processos de trabalho, das unidades administrativas e/ou dos serviços prestados pela entidade ou instituição;

VII – informação: são os pedidos de informações e resoluções de dúvidas referentes a dados estruturais e estatísticos do Município e aos serviços prestados;

VIII – solicitação: são pedidos de resolução ou informações sobre andamento de questões que necessitem ações diretas de entidades ou setores das estruturas do Município de Toledo;



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

IX – linguagem cidadã: aquela que, além de simples, clara, concisa e objetiva, considera o contexto sociocultural do interessado, de forma a facilitar a comunicação e o mútuo entendimento;

X – conteúdo ininteligível: conjunto de informações ou caracteres registrados no corpo da mensagem que impossibilitem identificar sua razão ou destino;

XI – entidade: unidade administrativa, compreendendo-se as Secretarias e demais órgãos da administração direta, indireta, autárquica ou fundacional da área de atuação de uma Ouvidoria setorial.

~~§ 2º – O Sistema Eletrônico de Ouvidoria, que pode ser acessado pelo site www.toledo.pr.gov.br, no link “OUVIDORIA”, sob a Coordenação da Assessoria de Governo e Relações Institucionais, é o principal meio eletrônico de registro das manifestações de Ouvidoria e solicitações de informação do Poder Executivo municipal, configurando a sua base de dados para efeitos operacionais, gerenciais e legais.~~

§ 2º – O Sistema Eletrônico de Ouvidoria, que pode ser acessado pelo site www.toledo.pr.gov.br, no link “OUVIDORIA”, sob a Coordenação da Controladoria de Controle Interno, é o principal meio eletrônico de registro das manifestações de Ouvidoria e solicitações de informação do Poder Executivo municipal, configurando a sua base de dados para efeitos operacionais, gerenciais e legais. [\(redação dada pelo Decreto nº 579, de 4 de julho de 2019\)](#)

§ 3º – São, ainda, canais de manifestação para a Ouvidoria o telefone número 156, o aplicativo WhatsApp, através do número (45) 99153-2516, ou pessoalmente, na Prefeitura Municipal de Toledo, na sala da Ouvidoria.

§ 4º – As demandas da Ouvidoria relacionadas à Saúde ficam sob a coordenação da Secretaria Municipal da Saúde, conforme legislação específica.

Art. 2º – As manifestações registradas no sistema originariamente pelo cidadão ou pelo Ouvidor, serão classificadas e distribuídas para as respectivas Secretarias Municipais para averiguação do conteúdo.

§ 1º – As denúncias, reclamações, sugestões, elogios, solicitações e pedidos de informação deverão ser registrados no Sistema de Ouvidoria, quando ocorrerem originariamente por outro meio (eletrônico, telefone, Whatsapp, ou pessoalmente), respeitada a autenticidade, integridade e primariedade da manifestação.

§ 2º – As Secretarias Municipais, quando identificarem equívoco no envio, ou competência de outra Secretaria para resolução do problema, farão os encaminhamentos diretamente às outras pastas para resposta ou complementação, utilizando-se unicamente do sistema informatizado para tal.

§ 3º – A Ouvidoria zelar pelo uso da linguagem cidadã em todas as fases do atendimento ao cidadão.

§ 4º – As Secretarias Municipais deverão finalizar o atendimento quando o assunto estiver resolvido, permitindo ao cidadão acompanhar o resultado da demanda por meio de pesquisa ao sistema eletrônico através do protocolo gerado.

§ 5º – O prazo de finalização da demanda gerada pelo cidadão é de 15 (quinze) dias úteis, podendo ser prorrogado por até 30 (trinta) dias, de acordo com a natureza.



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

§ 6º – Sempre que houver necessidade de se pedir esclarecimentos ou informações adicionais para o prosseguimento da demanda, o Ouvidor as solicitará ao cidadão, informando-lhe o prazo de 5 (cinco) dias úteis para resposta, sob pena de finalização do atendimento.

§ 7º – O Ouvidor zelará pelo atendimento humanizado, atuando como mediador na hipótese de insatisfação do cidadão com o atendimento recebido do Poder Público municipal, visando à composição entre as partes, quando for possível.

Art. 3º – O Ouvidor emitirá relatórios de suas atividades para conhecimento do Chefe do Executivo municipal e da Controladoria de Controle Interno, tendo como conteúdo mínimo a classificação da manifestação, setores envolvidos, tempo de atendimento, resultado das averiguações, procedência da manifestação e ações realizadas.

Parágrafo único – A manifestação do cidadão, quanto à sua pertinência, será classificada como "Procedente", "Parcialmente Procedente" ou "Improcedente", baseada nas respostas apresentadas pelos setores correspondentes.

Art. 4º – A periodicidade dos relatórios será mensal, de acordo com a pertinência, assunto, setor e serviços envolvidos.

Art. 5º – O Ouvidor emitirá relatórios relacionados aos pedidos de informação, para fins de avaliação da transparência do Poder Executivo municipal.

Parágrafo único – Os relatórios evidenciarão a quantidade de mensagens recebidas, classificadas por assunto e situação do atendimento.

Art. 6º – Os relatórios elaborados pelo Ouvidor fundamentarão o relatório de Ouvidoria anual, evidenciando os principais assuntos e a participação do controle social na Administração Pública municipal.

Art. 7º – As denúncias apresentadas diretamente na sede da Ouvidoria ou registradas no Sistema de Ouvidoria serão objeto de avaliação para instauração de Auditorias e Processos Administrativos, observados os critérios de ingresso, temporalidade, urgência, prazo prescricional, risco, materialidade, oportunidade e relevância.

Art. 8º – Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

GABINETE DO PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TOLEDO, Estado do Paraná, em 15 de abril de 2019.

LUCIO DE MARCHI
PREFEITO DO MUNICÍPIO DE TOLEDO

THIAGO DAROSS STEFANELLO
ASSESSOR DE GOVERNO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS



MUNICÍPIO DE TOLEDO

Estado do Paraná

FLUXOGRAMA – OUVIDORIA

