

**Parágrafo Único** - O período da referida concessão será de 04/04/2024 a 03/04/2026.

**Artigo 2º** - Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

**PUBLIQUE-SE, REGISTRE-SE, CUMPRA-SE.**

Gabinete do Prefeito Municipal,  
04 de abril de dois mil e vinte e quatro.

**DONIZETE APARECIDO VIARO**

Prefeito Municipal

Matéria enviada por Rudiney Salapata

### Secretaria Municipal de Educação e Cultura - SEMEC

#### Atos Oficiais

Republicado por conter alterações na versão publicada no Diário Oficial da Associação dos Municípios de Mato Grosso do Sul, Edição nº 3559, páginas de 667 à 670.

RESOLUÇÃO SEMEC N. 47, DE 01 DE MARÇO DE 2024.

**Institui Instrumento Normativo da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação e Cultura do Município de Paranhos, e dá outras providências.**

**A SECRETÁRIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO E CULTURA - SEMEC**, no uso de suas atribuições legais e,

**CONSIDERANDO** o Art. 37, § 3º, Inciso I, da Constituição Federal de 1988, que prevê a existência de ato normativo 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 de serviços de atendimento deste e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços,

**CONSIDERANDO** a Lei Federal de n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, que dispõe sobre os procedimentos do Poder Executivo, com o fim de garantir o acesso à informação, nos termos da legislação vigente,

**CONSIDERANDO** a Lei Federal de n. 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** a Lei Federal de n. 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,

**CONSIDERANDO** a Lei Federal de n. 13.709, de 14 de agosto de 2018, que criou a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) a fim de controlar a privacidade e o uso/tratamento de dados pessoais,

**CONSIDERANDO** o fato de que a Ouvidoria é uma instância que possibilita a participação dos cidadãos na gestão pública, inclusive pessoas jurídicas, garantindo o exercício da cidadania, traduzida pela manifestação de suas sugestões, solicitações, reclamações, denúncias e elogios, sendo um canal de comunicação/mediação entre o cidadão e a instituição, fundamentando a sua atividade nos princípios da ética, urbanidade, eficiência, sigilo, boa-fé, isenção e transparência nas relações entre o Estado e a sociedade

#### RESOLVE:

**Art. 1º** - Instituir Instrumento Normativo da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação e Cultura do Município de Paranhos.

**Art. 2º** - A Ouvidoria da SEMEC é um canal de comunicação para o atendimento das demandas da comunidade escolar e sociedade em geral, visando receber e dar encaminhamento às solicitações, pedidos de providências, sugestões, reclamações, denúncias e elogios.

**Art. 3º** - Os serviços da Ouvidoria poderão ser acessados presencialmente, por telefone, pelos aplicativos de conversação disponibilizados, por correio, via e-mail e pelo site institucional, podendo ocorrer de forma anônima, sigilosa ou identificada, conforme especificado nos incisos abaixo:

I - Solicitações de informações que considerem a aplicação da Lei de Acesso à Informação deverão ser identificadas, podendo o solicitante requerer o sigilo de sua identificação;

II - Não serão encaminhados atendimentos classificados como elogio de forma anônima;

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

IV - Solicitações no formato anônimo poderão ser apuradas ou objeto de averiguação, desde que haja o mínimo de prova material, circunstancial ou indicação de pessoa/s ou servidor/es, fato/s ou circunstância/s que evidenciem se tratar de ilícito praticado, irregularidade ou fato assemelhado.

**Parágrafo Único** : Todas as manifestações acolhidas na Ouvidoria deverão ser registradas no controle interno e sigiloso da SEMEC.

**Art. 4º** - Quando a manifestação junto a Ouvidoria tratar-se de denúncia ou representação formal de servidor/es no uso de suas atribuições, ficam estabelecidas as regras de proteção à identidade do denunciante que comunique situações ilícitas ou irregulares praticadas contra órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, acerca da prestação de serviços e/ou condutas de agentes públicos.

**Art. 5º** - Considerando o artigo anterior, considera-se:

I - **Denúncia**: ato que indica a prática de ilícito ou irregularidade cuja solução dependa da atuação dos órgãos ou entidades apuratórios competentes;

II - **Denunciante**: toda pessoa física ou jurídica que denuncia às autoridades qualquer ilícito ou irregularidade;

III - **Elemento de Identificação:** qualquer dado ou informação que permita a associação direta ou indireta do denunciante à denúncia por ele realizada;

IV - **Regras de Proteção à Identidade:** conjunto de medidas ou procedimentos adotados com a finalidade de proteger a identidade do denunciante e garantir o tratamento adequado aos elementos de identificação da denúncia, implementado por meio do canal de ouvidoria.

**Art. 6º** - A denúncia será dirigida ao Ouvidor da SEMEC que tomará as medidas necessárias junto ao Dirigente Municipal de Educação e a Procuradoria Jurídica Municipal, responsáveis legalmente por apurá-la e/ou com o dever de representação.

**Art. 7º** - Todos os canais de ouvidoria deverão garantir ao denunciante a possibilidade de:

I - formular a denúncia, reclamação, elogio e/ou pedido de providências por qualquer meio de atendimento disponível, inclusive por correspondência, virtualmente ou pessoalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo e registrada no sistema da ouvidoria;

II - ter acesso facilitado aos canais de manifestação, de forma gratuita;

III - acompanhar os trâmites da denúncia por meio dos canais disponíveis;

IV - registrar denúncia acerca da quebra de sigilo regulamentada por esta Resolução.

**Art. 8º** - A identidade do denunciante/reclamante deverá ser preservada, desde o recebimento da denúncia e protegida com restrição de acesso, em conformidade com § 7º do Art. 10 da Lei Federal de nº 13.460/2017, prazo de que trata o Art. 31, §1º, I, da Lei Federal de nº 12.527/2011.

§ 1º Deverão ser preservados dados como nome, endereço e quaisquer outros elementos que permitam a identificação do denunciante, cujo acesso ficará restrito e sob guarda exclusiva da unidade de ouvidoria responsável pelo tratamento da denúncia.

§ 2º O denunciante deverá consentir o encaminhamento da denúncia com elementos que permitam a sua identificação entre as unidades de ouvidoria.

§ 3º Os sistemas de tratamento de denúncias deverão possuir controle de acesso e permitir a identificação exata dos agentes públicos que as obtenham e protocolos de internet com identificação do endereço, com as respectivas datas e horários de acesso.

§ 4º O agente público responsável pela apuração da denúncia poderá solicitar a identificação do denunciante, mediante demonstração de necessidade.

§ 5º O compartilhamento da informação com outros órgãos não implica a perda de sua natureza restrita, sobretudo com relação à identidade do denunciante, nos termos da legislação em vigor.

**Art. 9º** - A denúncia realizada mediante comprovada má-fé contra terceiro, observados os princípios do contraditório, da ampla defesa e do devido processo legal, sujeitará o denunciante a sanções civis e penais.

**Parágrafo Único** . A má-fé a que se refere o caput, quando reconhecida na esfera judicial, permitirá a remoção das salvaguardas de que trata esta norma em benefício do ofendido, observado o Art. 21 da Lei Federal de nº 12.527, de 2011.

**Art. 10º** - As informações que porventura chegarem à Ouvidoria e não contiverem a identificação do requerente, não configurarão como "manifestações", podendo ser caracterizadas simplesmente como "comunicações". Além disso, nesse caso, o órgão não é obrigado a fornecer resposta conclusiva, tendo a opção de fazê-lo ou não, conforme sua preferência.

**Art. 11.** - A Ouvidoria é a área competente para fazer a análise preliminar das manifestações recebidas, verificando a existência de registros de elementos mínimos que permitam, por parte da instituição, dar início à apuração de forma mais consistente, ágil e eficaz.

§ 1º Se a manifestação não atender ao estabelecido no caput deste artigo, a Ouvidoria deverá solicitar informações complementares ao denunciante, manifestante ou reclamante;

§2º A Ouvidoria, mediante despacho fundamentado, poderá determinar o encerramento de manifestação que, a seu juízo, não contenha informações suficientes para encaminhamento, que se utilize de termos pejorativos ou não seja de responsabilidade da Secretaria Municipal de Educação de Cultura.

**Art. 12.** - As atribuições da Ouvidoria da SEMEC são:

I - Receber, analisar, processar, encaminhar e acompanhar o trâmite das demandas dentro do prazo estabelecido por lei para resposta ao cidadão;

II - Organizar e prover as condições necessárias à realização de capacitações com os seus pares e interlocutores da secretaria;

III - Promover ações de informação e conhecimento acerca da Ouvidoria à comunidade escolar e sociedade em geral;

IV - Apresentar e divulgar relatórios das atividades da Ouvidoria.

**Art. 13.** - Os prazos de resposta ao cidadão estão estabelecidos conforme segue:

I - Até 30 dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, nos termos do Art. 16 da Lei Federal n.º 13.460/2017;

II - Até 20 dias, nos atendimentos, com fundamento na Lei Federal de Acesso à Informação n.º 12.527, de 2011, podendo ser prorrogável por mais 10 dias de forma justificada ao requerente, nos termos do Art. 11 dessa mesma Lei.

§1º Poderão ser instituídos prazos internos para a tramitação das demandas com o objetivo de proporcionar celeridade na resposta ao cidadão, respeitando-se o prazo máximo definido por lei;

§2º Manifestações que demandarem abertura de Processo Administrativo Disciplinar e Sindicância poderão ser encerradas, informando ao cidadão o número do processo.

**Art. 14.** - As respostas às manifestações devem atentar para que:

I - a linguagem seja clara e objetiva;

II - tenham embasamento no pronunciamento das áreas/instituições envolvidas;

III - tenham conteúdo propositivo.

**Art. 15.** - É dever do dirigente e servidores da Secretaria Municipal de Educação e Cultura de Paranhos, inclusive as unidades escolares, atender com presteza aos pedidos de informação, apresentação de documentos e requisições formuladas pela Ouvidoria.

**Art. 16.** - É vedada à Ouvidoria a realização de procedimentos de apuração, tais como juízo de admissibilidade em sindicância ou investigação preliminar, além de instrução processual de instrumentos administrativos correccionais.

**Art. 17.** Deverá ser indicado e designado para a função de Ouvidor da SEMEC um servidor efetivo do Quadro Permanente do Magistério Municipal, a critério do Dirigente Municipal de Educação, com reconhecida capacidade técnica, conhecimento de procedimentos administrativos e notório saber em matéria de educação.

§1º O Ouvidor, no exercício de sua função, terá assegurada a autonomia e independência de ação, sendo-lhe franqueado acesso livre a qualquer dependência ou servidor da instituição, bem como a informações, registros, processos e documentos de qualquer natureza que, a seu exclusivo juízo, sejam necessários ao pleno exercício de suas atribuições, entre elas:

Respeitar toda e qualquer pessoa, preservando sua dignidade e identidade;

Assegurar o cumprimento das normas e leis relativas à participação da comunidade escolar e sociedade em geral na administração pública e ao acesso à informação, de forma eficiente, célere e adequada;

Agir com ética, integridade, respeito e transparência no exercício de seus deveres e de suas responsabilidades;

Propiciar a comunidade escolar e a sociedade em geral um instrumento de defesa de seus direitos e um canal de comunicação com o Governo Municipal;

Atuar com ética, transparência e imparcialidade, de forma a garantir respostas às manifestações recebidas e assegurar ao cidadão oportunidade de participação na gestão pública;

Contribuir para a melhoria dos serviços prestados pelo Poder Público Municipal no combate à corrupção e aos atos de improbidade administrativa;

Acolher e representar o cidadão, garantindo sua participação no acompanhamento e na fiscalização da prestação de serviços públicos, ampliando os canais de comunicação e estimulando o exercício do controle social;

Guardar sigilo referente às informações levadas ao seu conhecimento, no exercício de suas funções;

Propiciar à gestão, através de relatórios gerenciais, as mudanças necessárias para garantir a qualidade dos serviços prestados de acordo com a avaliação do usuário do sistema;

Agir com transparência, integridade e respeito, atuando de modo diligente e fiel no exercício de seus deveres e responsabilidades com isenção, independência, imparcialidade e ética;

Atender, orientar e protocolar documentos e requerimentos, permitindo a participação da comunidade escolar e da sociedade em geral;

Respeitar e acompanhar os prazos e procedimentos previstos na legislação para o atendimento das demandas de ouvidoria e de acesso à informação;

Manter o solicitante informado das providências que estão sendo tomadas na busca das informações em relação ao atendimento, nos casos em que se verifique dificuldade em localizá-las ou reuni-las;

Responder ao que for questionado de forma clara e objetiva;

Revisar a resposta a ser apresentada ao solicitante junto às áreas detentoras da informação, bem como à unidade de assessoramento jurídico, sempre que necessário, antes de enviá-la ao solicitante;

Encaminhar em arquivo via e-mail, impresso ou indicar o link virtual quando a informação já estiver disponível em site oficial, proporcionando o acesso direto à resposta e especificar de forma detalhada os procedimentos para localizar a informação, através de roteiro detalhado;

Fazer a análise imediata das solicitações recebidas pelos canais da Ouvidoria, a fim de encaminhar o atendimento à Procuradoria Jurídica Municipal, para redirecionamento caso a análise e resposta à solicitação não seja da alçada do ente administrativo ao qual foi dirigida;

Ter a transparência pública como regra, sempre observando rigorosamente as hipóteses e determinações legais de sigilo e guarda de informações, em especial as relacionadas aos dados pessoais;

Explicar o motivo da decisão e informar ao solicitante sobre a possibilidade, prazo e condições para interposição de eventual recurso, caso haja indeferimento do pedido de acesso a informações;

Inserir dados e informações, bem como manter atualizada a área de transparência institucional do respectivo órgão ou entidade, com as informações de transparência pública definidas pela legislação pertinente;

Acompanhar o correto uso dos sistemas de tecnologia da informação pelo órgão ou entidade, com o objetivo de garantir que a totalidade das informações públicas existentes na base de dados dos sistemas, sejam captadas ou inseridas no Portal da Transparência;

Divulgar informações que sejam de interesse coletivo, ainda que não inseridas taxativamente na legislação, caracterizando boa prática e compromisso da Secretaria Municipal de Educação e Cultura com a transparência;

Verificar diariamente se há requerimentos recebidos pela Ouvidoria, sejam impressos ou virtuais, que esteja em uso para atendimento das solicitações;

Informar à Procuradoria Jurídica Municipal com antecedência sobre férias ou afastamento do Ouvidor, indicando o servidor que o substituirá no período de ausência;

Elaborar sugestões para o aperfeiçoamento dos processos de trabalho, do sistema de recebimento de denúncias, sugestões, elogios, reclamações e do Portal da Transparência, tendo por base as solicitações analisadas, em especial, as que sejam recorrentes, visando a melhoria do atendimento e as necessidades da comunidade escolar e da sociedade em geral.

§2º A Ouvidoria deverá ficar subordinada administrativamente à autoridade máxima da Secretaria Municipal de Educação e Cultura ou a quem for delegada competência.

§3º A Ouvidoria da SEMEC será tecnicamente subordinada à Procuradoria Jurídica Municipal.

§4º A critério exclusivo do Dirigente Municipal de Educação e desde que observados os padrões de qualidade e eficiência para o serviço público municipal, poderá ser concedido ao servidor de que trata o caput deste Artigo, o trabalho no formato remoto.

**Art. 18.** - A Ouvidoria da Secretaria Municipal de Educação de Paranhos deverá garantir a privacidade e o sigilo das informações tratadas e em caso de descumprimento das disposições aqui elencadas, aplicam-se as penalidades e sanções previstas no Art. 200 da Lei Municipal de n. 668/2019.

**Art. 19.** - Os casos omissos serão resolvidos por ato específico da Dirigente Municipal de Educação, observada a legislação vigente.

**Art. 20.** - Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições sem contrário.

Registre-se, Publique-se, Cumpra-se.

Paranhos-MS, 01 de abril de 2024.

**Antônia Tavares Zagonel**

**Dirigente Municipal de Educação e Cultura**

Matéria enviada por ELIANA LOPES PEREIRA