



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Conselho Superior

Deliberação CSDP N° 29/2014 de 04 de dezembro de 2014

Dispõe sobre o processamento de Manifestações na Ouvidoria-Geral.

O Conselho Superior da Defensoria Pública,

Considerando a necessidade de se garantir os direitos previstos no artigo 5º, da Lei Complementar n° 136/2011, que dispõe sobre o direito das pessoas que buscam atendimento na Defensoria Pública à informação e à qualidade na execução das funções;

Considerando que é atribuição da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública estabelecer meios de comunicação direta entre a Defensoria Pública do Estado do Paraná e a sociedade, para receber sugestões e reclamações, adotando providências pertinentes e informando o resultado aos interessados, como disposto no artigo 36, inciso VI, da Lei Complementar n° 136/2011;

Considerando que cabe à Ouvidoria-Geral propor aos órgãos da administração superior da Defensoria Pública do Estado do Paraná medidas e ações que visem à consecução dos princípios institucionais e ao aperfeiçoamento dos serviços prestados e contribuir para disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização dos serviços prestados, mantendo contato permanente com os vários órgãos da instituição, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos Usuários, como disposto no artigo 36, incisos II, VII e VIII da Lei Complementar n° 136/2011;

Considerando o poder normativo do Conselho Superior no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Paraná, nos termos do art. 102 da Lei Complementar Federal n° 80, de 12 de janeiro de 1994, com as alterações da Lei Complementar n° 132, de 07 de outubro de 2009 e do art. 27, inciso I, da Lei Complementar Estadual n° 136 de 19 de maio de 2011, com as alterações da Lei Complementar Estadual n° 142, de 23 de janeiro de 2012.

DELIBERA:

SEÇÃO I

Disposições Gerais

Artigo 1º. Caberá à Ouvidoria-Geral promover a análise das manifestações a partir da perspectiva do Usuário dos serviços da Defensoria Pública e atuar para a melhoria dos serviços.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ

Conselho Superior

Artigo 2º. Para efeito desta Deliberação, considera-se manifestação toda reclamação, sugestão ou elogio relativos aos serviços prestados pela Defensoria Pública, por qualquer de seus órgãos, Membros, Servidores e entidades conveniadas.

Artigo 3º. Para efeito desta Deliberação, considera-se Usuário toda pessoa que acessar os serviços prestados pela Ouvidoria.

Parágrafo Único - As manifestações podem ser apresentadas por qualquer pessoa, inclusive pelos próprios membros e servidores da Defensoria Pública do Estado do Paraná, entidade ou órgão público.

SEÇÃO II

Do Processamento das Manifestações

Artigo 4º. As manifestações devem ser tratadas de forma objetiva, clara e em linguagem de fácil compreensão, observando os princípios da imparcialidade e respeitando os parâmetros de transparência dispostos na Lei nº 12.527/2011.

Artigo 5º. A Ouvidoria-Geral poderá manter as seguintes formas de atendimento:

I – Telefônico;

II – Presencial;

III – Por correspondência;

IV – Via caixas de sugestões;

V – Por formulário eletrônico disponível no sítio eletrônico da Ouvidoria;

VI – Via correio eletrônico (e-mail).

§ 1º. Para garantir o acompanhamento da tramitação das manifestações e para viabilizar a elaboração dos relatórios da Ouvidoria-Geral, todas as manifestações e seus desdobramentos deverão ser registrados no sistema informatizado de gestão de manifestações.

§ 2º. Sempre que possível, todos os encaminhamentos serão feitos por meio eletrônico, inclusive arquivamentos.

§ 3º. Para preservar o sigilo de identidade do manifestante, o acesso aos arquivos físicos e digitais da Ouvidoria-Geral será permitido somente aos membros da Equipe da Ouvidoria-Geral.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ

Conselho Superior

§ 4º. O atendimento presencial deverá ser efetuado de acordo com a necessidade do Usuário, sem restrições.

§ 5º. Todas as sedes de Defensoria deverão observar as instruções da Ouvidoria para viabilizar as formas de atendimento previstas no caput.

Artigo 6º. As reclamações relativas aos serviços prestados pela Defensoria Pública, por qualquer de seus órgãos, Membros e Servidores serão encaminhadas diretamente ao reclamado ou, se o caso, ao gestor do órgão implicado.

§ 1º. Na impossibilidade de identificação do reclamado, a manifestação será encaminhada ao gestor do respectivo órgão, devendo a Ouvidoria-Geral ser comunicada acerca da identificação deste ou das medidas adotadas.

§ 2º. Tratando-se de reclamação afeta à violação de dever funcional ou infração disciplinar, o caso será encaminhado à Defensoria Pública Geral e ao Corregedor Geral da Defensoria Pública do Estado do Paraná, assegurada a defesa preliminar.

§ 3º. No caso do parágrafo anterior, as manifestações não poderão ser anônimas.

§ 4º. Tratando-se de reclamação afeta à atividade exercida por estagiário, o caso será encaminhado ao respectivo supervisor do estágio, devendo a Ouvidoria-Geral ser comunicada acerca das medidas adotadas.

Artigo 7º. As sugestões de melhoria dos serviços prestados pela Defensoria Pública serão encaminhadas ao órgão competente para análise e estudo de viabilidade de implantação, devendo a Ouvidoria-Geral ser comunicada acerca das medidas adotadas.

Artigo 8º. Os elogios serão encaminhados ao elogiado, ao seu superior imediato e à Corregedoria-Geral ou, se o caso, ao gestor do órgão implicado, para que faça constar dos assentos funcionais.

Artigo 9º. As manifestações relativas aos serviços da Defensoria Pública prestados por intermédio de convênios serão encaminhadas ao órgão da instituição responsável por sua fiscalização e gestão, devendo a Ouvidoria-Geral ser comunicada acerca das medidas adotadas.

Artigo 10. A Ouvidoria-Geral deverá resolver as demandas apresentadas no menor prazo possível e de forma desburocratizada, observando o prazo de 20 (vinte) dias para a conclusão do processamento, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias, conforme a Lei de Acesso à Informação, Lei 12.527 de 2011, em virtude da complexidade do caso ou se houver necessidade de complementação das informações e encaminhamentos.

Artigo 11. Resolvidas ou encaminhadas, as solicitações da Ouvidoria-Geral sempre devem ser respondidas aos usuários, não podendo superar o prazo previsto no artigo anterior.



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Conselho Superior

Artigo 12. No exercício de suas funções, a Ouvidoria-Geral terá livre acesso a todos os locais e documentos necessários à verificação da manifestação, salvo as hipóteses de sigilo previstas em normativa pertinente.

Artigo 13. Concluído o processamento da manifestação, o interessado será comunicado sobre o seu resultado.

SEÇÃO III

Das Ações de Qualidade e Transparência da Ouvidoria-Geral

Artigo 14. A Ouvidoria-Geral deverá promover reuniões com os movimentos sociais, sociedade civil e lideranças comunitárias, a fim de tomar ciência das atividades desenvolvidas, traçar planos de trabalho, permitir troca de experiências bem sucedidas, elaborar relatórios de atividade e prestação de contas com a sociedade civil, bem como avaliar e fazer a análise crítica do processamento das manifestações, a fim de aprimorar os serviços prestados pela Defensoria Pública, assegurando sua eficiência e eficácia.

Artigo 15. A Ouvidoria-Geral deverá dar ampla publicidade ao seu relatório semestral de atividade, por todos os meios de comunicação disponíveis, divulgando-o ao Conselho Permanente dos Direitos Humanos do Estado do Paraná (COPEDH), bem como ao Conselho Superior da Defensoria Pública, mantendo-o também em seu sítio eletrônico.

Artigo 16. Os casos omissos serão resolvidos pela Ouvidoria-Geral, funcionando o Conselho Superior como instância recursal.

Artigo 17. Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

Curitiba, 04 de dezembro de 2014.

Josiane Fruet Bettini Lupion

André Ribeiro Giamberardino

Sérgio Roberto Rodrigues Parigot de Souza



DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
Conselho Superior

Alexandre Gonçalves Kassama

Antonio Vitor Barbosa de Almeida

Dezidério Machado Lima

Erick Le Ferreira

Nicholas Moura e Silva

Maria de Lourdes de Souza