

da comunicação.

Após, encaminhe-se para o Departamento de Recursos Humanos para ciência, bem como para arquivo.

Curitiba, 17 de dezembro de 2019.

MATHEUS CAVALCANTI MUNHOZ
1º Subdefensor Público-Geral do Estado do Paraná

126324/2019

Deliberação CSDP 026, DE 17 DE DEZEMBRO DE 2019

Dispõe sobre o processamento de manifestações na Ouvidoria-Geral por meio do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias – SIGO.

O **Conselho Superior da Defensoria Pública**, considerando a necessidade de se garantir os direitos previstos no artigo 5º, inciso I e II, da Lei Complementar nº 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 são atribuições da Ouvidoria-Geral da Defensoria Pública receber e encaminhar ao Defensor Público-Geral do Estado representação contra membros e servidores da Defensoria Pública do Estado do Paraná, assegurada a defesa preliminar; 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; elaborar e divulgar relatório semestral de suas atividades que conterá também as medidas propostas aos órgãos competentes e a descrição dos resultados obtidos; participar, com direito à voz, do Conselho Superior da Defensoria Pública do Estado; promover atividades de intercâmbio com a sociedade civil; estabelecer meios de comunicação direta entre a Defensoria Pública do Estado do Paraná e a sociedade, para receber sugestões e reclamações, adotando as providências pertinentes e informando o resultado aos interessados; contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização da prestação dos serviços realizados pela Defensoria Pública do Estado do Paraná; manter contato permanente com os vários órgãos da Defensoria Pública do Estado do Paraná, estimulando-os a atuar em permanente sintonia com os direitos dos usuários; coordenar a realização de pesquisas periódicas e produzir estatísticas referentes ao índice de satisfação dos usuários, divulgando os resultados;

Considerando que cabe à Ouvidoria-Geral propor aos órgãos competentes a instauração dos procedimentos destinados à apuração de responsabilidades; estimular a participação do cidadão na identificação dos problemas, fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela Defensoria Pública e manter contato permanente com os vários órgãos da instituição;

Considerando, ainda, o poder normativo do Conselho Superior no âmbito da Defensoria Pública do Estado do Paraná, nos termos do artigo 27, inciso I, da Lei Complementar nº 136/2011;

Considerando, igualmente, o teor da Deliberação CSDP 29/2014, que dispõe sobre o processamento de manifestações na Ouvidoria-Geral;

Considerando, também, o deliberado na 19ª Reunião Ordinária de 2019

e o contido nos autos 15.881.760-8;

DELIBERA

CAPÍTULO I

Disposições Gerais

Art. 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.

Art. 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.

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

CAPÍTULO II

Do Tratamento das Demandas

Art. 4º. A Ouvidoria-Geral deverá, no âmbito de sua atribuição, receber, encaminhar para apuração e responder as manifestações utilizando sempre da linguagem cidadã.

Parágrafo único. Entende-se por 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.

Art. 5º. A Ouvidoria-Geral utilizará o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO, acessado por meio do endereço eletrônico www.dp.sigo.pr.gov.br, de forma a registrar e acompanhar as demandas formuladas pelo cidadão.

§ 1º. O acesso se dará com o mesmo usuário e senha do e-mail eletrônico - EXPRESSO

§ 2º. As manifestações recebidas por escrito deverão ser digitalizadas e anexadas à demanda registrada no sistema, sempre que contiverem as informações mínimas exigidas pelo sistema.

§ 3º. Nos casos em que sejam disponibilizados pelo órgão ou entidade outros meios de comunicação com o cidadão, a Ouvidoria-Geral ao tomar conhecimento de uma manifestação deverá registrá-la de imediato no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidoria – SIGO, sempre que a mesma contiver as informações mínimas exigidas pelo sistema.

Art. 6º. Recebidas as manifestações, a Ouvidoria-Geral deverá realizar análise prévia e, após verificar a existência dos requisitos mínimos para a sua admissibilidade, as encaminhará de imediato ao defensor ou servidor para providências.

§1º- Se a manifestação se der em razão de estagiário, o encaminhamento deverá ser realizado para o coordenador do setor ou da sede onde o estagiário estiver lotado.

§2º- Será oferecida resposta preliminar, contendo as primeiras providências adotadas, dentro do prazo de até 15 (quinze) dias úteis, no sítio eletrônico SIGO.

§3º- O prazo será suspenso em virtude de férias e licenças.

§4º- Na impossibilidade de identificação do reclamado, a manifestação será encaminhada ao coordenador do setor ou da sede, devendo a Ouvidoria-Geral ser comunicada acerca da identificação deste e das medidas adotadas.

§ 5º- O prazo previsto no §2º poderá ser prorrogado 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, desde que a necessidade de prazo adicional seja devidamente demonstrada.

Art. 7º. É admitido no âmbito da Ouvidoria-Geral o registro anônimo de manifestações identificadas como reclamação e denúncias, não sendo possível, entretanto, o acompanhamento delas, sob pena de comprometimento da segurança dos dados e informações nelas constantes.

Art. 8º. O elogio recepcionado pelo Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO e direcionado ao membro será encaminhado ao elogiado, ao Conselho Superior da Defensoria Pública, conforme dispõe a Deliberação nº 32/2014 do CSDP e, após referendado pelo CSDP, à Corregedoria-Geral para que faça constar dos assentos funcionais.

Parágrafo único. Os elogios direcionados ao servidor serão encaminhados ao elogiado e à Corregedoria-Geral da Defensoria Pública, nos termos da Deliberação CSDP 33/2014.

Art. 9º. 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.

Art 10. A Ouvidoria-Geral manterá as seguintes formas de atendimento:

I – Telefônico;

II – Presencial;

III – Cartas;

IV – Caixas de sugestões;

V – Formulário eletrônico disponível no sítio eletrônico da Ouvidoria-Geral;

VI – Correio eletrônico (e-mail).

§ 1º. Para garantir o acompanhamento da tramitação das manifestações e para viabilizar a elaboração dos relatórios semestrais da Ouvidoria-Geral, nos termos da Lei Complementar nº 136/2011, todas as manifestações e seus desdobramentos deverão ser registrados no Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO, sempre que as mesmas contiverem os elementos mínimos exigidos pelo sistema.

§ 2º. Sempre que possível, todos os encaminhamentos serão feitos por meio eletrônico, no próprio Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO, inclusive arquivamentos.

§ 3º. O atendimento presencial deverá ser efetuado de acordo com a necessidade do Usuário, sem restrições.

Art. 11. Deve o Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO ser mantido permanentemente atualizado, sendo indispensável que o setor responsável pelas informações sobre lotação, remoção, exoneração ou qualquer deslocamento ou alteração de função/designação/localidade dos defensores e dos servidores da instituição comunique imediatamente a Ouvidoria-Geral de todas as mudanças.

Art 12. 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.

Art 13. 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.

Art 14. A manifestação deverá ser encaminhada diretamente à Ouvidoria-Geral caso tenha por objeto a atuação do Ouvidor-Geral no desempenho de sua atividade fim.

Art 15. Concluído o processamento da manifestação, o interessado será comunicado sobre o seu resultado, via Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO.

Art. 16. As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral, tipificadas como denúncia e cujo relato remeta a qualquer tipo de ilicitude ou falta funcional supostamente praticada por membros ou servidores serão necessariamente remetidas, via Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO, para a Defensoria Pública-Geral, após instrução preliminar, para fins de análise do mérito.

§1º- O resultado da análise, conforme disposto no caput, deverá ser informado à Ouvidoria-Geral em forma de relatório de apuração, servindo de base para a formulação de resposta definitiva ao cidadão por meio do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO.

§ 2º. O resultado de processo apuratório, tal como Procedimento de Averiguação Preliminar, Sindicância ou Processo Administrativo Disciplinar, quando concluso, deverá ser comunicado à Ouvidoria-Geral para fins de formulação de resposta complementar ao cidadão por meio do Sistema Integrado de Gestão de Ouvidorias - SIGO.

CAPÍTULO III

Das Disposições Finais

Art. 17. Qualquer pessoa poderá apresentar pedido de acesso à informação à Defensoria Pública do Estado do Paraná, por meio de canal específico.

Parágrafo único. Eventuais pedidos de acesso à informação recebidos pela Ouvidoria-Geral serão encaminhados ao Setor de Protocolo Geral da Defensoria Pública, de acordo com o disposto na Deliberação CSDP 22/2019.

Art. 18. Caberá representação à Corregedoria-Geral no caso de descumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Deliberação.

Art. 19. O não cumprimento dos deveres e prazos previstos nesta Deliberação sujeitará o infrator às sanções previstas na Lei Complementar nº 136/2011.

Art. 20. O art. 8º da Deliberação CSDP 29/2014 passa a vigorar com a seguinte redação:

Artigo 8º. Os elogios serão encaminhados ao elogiado, ao seu superior imediato e ao órgão responsável por sua apreciação para fins de inscrição nos assentos funcionais.

§1 - Os elogios direcionados aos membros serão encaminhados ao Conselho Superior da Defensoria Pública, nos termos da Deliberação CSDP 32/2014.

§2 - Os elogios direcionados aos servidores serão encaminhados à Corregedoria-Geral da Defensoria Pública, nos termos da Deliberação CSDP 33/2014.

Art. 21. Esta Deliberação entra em vigor na data de sua publicação.

EDUARDO PIÃO ORTIZ ABRAÃO
Presidente do Conselho Superior da Defensoria Pública

126311/2019

PORTARIA 310/2019/DPG/DPPR

Concede Licença Prêmio a membro da Defensoria Pública do Estado do Paraná.

O 1º SUBDEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais, **considerando** o artigo 18, XII da Lei Complementar Estadual nº 136/2011,

CONCEDE

Art. 1º. Licença Prêmio para o membro abaixo relacionado:

Nome	Cargo	RG	Dias	Período	
Eduardo Pião Ortiz Abraão	Defensor Público	225097424	04	07/01/2020	10/01/2020

Curitiba, 16 de dezembro de 2019.

MATHEUS CAVALCANTI MUNHOZ
1º Subdefensor Público-Geral do Estado do Paraná

125906/2019

PORTARIA 311/2019/DPG/DPPR

Concede Licença Prêmio a membro da Defensoria Pública do Estado do Paraná.

O DEFENSOR PÚBLICO-GERAL DO ESTADO DO PARANÁ, no uso de suas atribuições legais, **considerando** o artigo 18, XII e artigo 72, ambos da Lei Complementar Estadual nº 136/2011,

CONCEDE

Art. 1º. Licença Prêmio para o membro abaixo relacionado:

Nome	Cargo	RG	Dias	Período	
Dezidério Machado Lima	Defensor Público	139459601	03	26/02/2020	28/02/2020

Curitiba, 16 de dezembro 2019.

EDUARDO PIÃO ORTIZ ABRAÃO
Defensor Público-Geral do Estado do Paraná

126222/2019

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

PORTARIA Nº 037/2019/DFC/CGA/DPPR

O Supervisor do Departamento de Fiscalização de Contratos, no uso das atribuições conferidas pela Resolução 119/2018:

1. Designa os servidores que atuarão como fiscal e suplente, conforme a necessidade, para o contrato abaixo relacionado:

FISCAL DO CONTRATO	RG	SUPLENTE	RG	Nº DO CONTRATO	CONTRATADA	OBJETO
Marcos Garanhão de Paula	6.606.549-9	Solange Bitencourt	12.402.239-8	025/2019	BORSATO GOMES E CIA. LTDA	serviços desinsetização geral e desratização da sede da DPPR

Curitiba, 17 de dezembro de 2019.

MARCOS GARANHÃO DE PAULA

Supervisor do Departamento de Fiscalização de Contratos

125904/2019

DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO PARANÁ
DEPARTAMENTO DE FISCALIZAÇÃO DE CONTRATOS

PORTARIA Nº 038/2019/DFC/CGA/DPPR

O Supervisor do Departamento de Fiscalização de Contratos, no uso das atribuições conferidas pela Resolução 119/2018:

1. Designa os servidores que atuarão como fiscal e suplente, conforme a necessidade, para o contrato abaixo relacionado:

FISCAL DO CONTRATO	RG	SUPLENTE	RG	Nº DO CONTRATO	CONTRATADA	OBJETO
--------------------	----	----------	----	----------------	------------	--------