



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA**  
Praça da Bandeira, 47 - CEP. 86720-000 - Sabáudia – PR  
CNPJ/MF 76.958.974/0001-44  
FONE (43) 3151 – 1122

**LEI Nº 842/2024**

**“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”**

A Câmara Municipal de Sabáudia, Estado do Paraná, aprovou, e eu Prefeito Municipal sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Fica criada a Ouvidora-geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 2º** - Fica desde já recomendado a criação das Ouvidorias da Saúde e da Assistência Social.

**Art. 3º** - Para os efeitos desta Lei, considera-se:

**I – Usuário:** pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**II – Serviço público:** atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública e indireta;

**III – política pública:** conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico;

**IV – Agente público:** quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

**V – Manifestações:** reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA**

Praça da Bandeira, 47 - CEP. 86720-000 - Sabáudia – PR

CNPJ/MF 76.958.974/0001-44

FONE (43) 3151 – 1122

**VI – Reclamação:** demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**VII – denúncia:** comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

**VIII – sugestão:** proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

**IX – Elogio:** demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**X – Solicitação:** requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

**Art. 4º** - São atribuições da Ouvidora-geral do Município:

I – Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II – Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III – Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV – Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V – Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 5º** - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, utilizando linguagem clara e objetiva.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA**

Praça da Bandeira, 47 - CEP. 86720-000 - Sabáudia – PR

CNPJ/MF 76.958.974/0001-44

FONE (43) 3151 – 1122

**Art. 6º** - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º Não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

**Art. 7º** - Ao usuário será possibilitado, no que diz respeito a sua identificação:

I – Permanecer totalmente anônimo, situação em que não há possibilidade de reconhecer o autor da denúncia, tampouco o meio utilizado para envio do relato;

II – Identificar-se junto ao canal de denúncias, mas solicitar confidencialidade com relação à divulgação de sua autoria junto a outros setores, e;

III – Identificar-se e não solicitar nenhum tipo de confidencialidade.

**Art. 8º** - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – Por correspondência convencional;

II – No posto de atendimento presencial exclusivo;

III – Por telefone;

IV – Por endereço eletrônico;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA**

Praça da Bandeira, 47 - CEP. 86720-000 - Sabáudia – PR

CNPJ/MF 76.958.974/0001-44

FONE (43) 3151 – 1122

V – Por meio de formulário eletrônico, disponível no site oficial do Município.

§ 1º A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo e anexada ao sistema eletrônico.

§ 2º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema eletrônico.

**Art. 9º** - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como: reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário, quando do encaminhamento da manifestação, poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada, mediante justificativa.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

**Art. 10** - O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

§ 1º A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I – Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – Decisão administrativa final;

V – Ciência ao usuário.

§ 2º A decisão administrativa final deve ser encaminhada ao usuário, observando o disposto no art. 16 da Lei nº 13.460/17.

**Art. 11** - A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA**

**Praça da Bandeira, 47 - CEP. 86720-000 - Sabáudia – PR**

**CNPJ/MF 76.958.974/0001-44**

**FONE (43) 3151 – 1122**

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações, que deverá ser atendida em até quinze dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de quinze dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 12** - Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidora-geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

§ 3º O Ouvidor poderá proceder o arquivamento independente de apuração, uma vez verificado que a denúncia é manifestamente inverídica, assim entendida aquela que:

I - Contrarie fatos notórios;

II - Não contenha informações mínimas que permitam uma investigação sobre o que foi relatado;

III – Apresente inconsistência ou sinais claros de inverdades;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA**

Praça da Bandeira, 47 - CEP. 86720-000 - Sabáudia – PR

CNPJ/MF 76.958.974/0001-44

FONE (43) 3151 – 1122

IV – Sua apuração não se apresente razoável, em função do baixo potencial ofensivo do ato irregular porventura praticado.

**Art. 13** - A Ouvidora-geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

**Art. 14** - O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I – O número de manifestações recebidas no ano corrente;

II – Os motivos das manifestações;

III – A análise dos pontos recorrentes;

IV – As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 15** - Deverá ser realizado e disponibilizado junto ao relatório de gestão documento que contenha de forma clara e objetiva o ranqueamento de atividade entre secretarias e ouvidoria, afim de se demonstrar qual secretaria por ventura demonstra maior celeridade em relação as demandas sujeitas pelo munícipe, bem como sua devida resolução da demanda.

**Art. 16** - O relatório de gestão será:

I – Encaminhado ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente na internet, conforme art. 15, parágrafo único, da Lei nº 13.460/17;

II – Encaminhado ao Ministério Público local com cópia à Unidade Municipal de Controle Interno.

**Art. 17** - A estrutura administrativa da Ouvidora-geral do Município será composta por servidores recrutados no quadro pessoal da Administração Pública Municipal e designados pelo Prefeito através de Portaria, bem como poderá, desde que, devidamente regulamentado, fazer jus a gratificação pelo desenvolvimento da função:

I - 01 (um) ouvidor e;

II - 01 (um) auxiliar.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SABÁUDIA**

Praça da Bandeira, 47 - CEP. 86720-000 - Sabáudia – PR

CNPJ/MF 76.958.974/0001-44

FONE (43) 3151 – 1122

§ 1º O Ouvidor deverá ser escolhido dentre os servidores com formações de nível superior e qualificação compatível, preferencialmente com habilitação em áreas relacionadas às atividades de controle.

§ 2º O Ouvidor terá mandato de 04 (quatro) anos, a iniciar no mês de janeiro do terceiro ano de mandato, sem prejuízo de mandato tampão, com possibilidade de recondução.

§ 3º O Ouvidor não poderá ser afastado de suas funções antes do encerramento do mandato, exceto na hipótese de cometimento de ato irregular que, mediante apuração em processo administrativo, assim justifique.

§ 4º Ao Ouvidor não será permitida cumulações de funções que prejudiquem a realização de seu mister e não poderá realizar atividade político partidária ou ter sofrido penalização administrativa, cível ou penal, por decisão definitiva.

**Art. 18** – Esta Lei estrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Edifício da Prefeitura Municipal de Sabáudia, Estado do Paraná, aos 15 dias do mês de maio do ano de 2024.

**MOISES SOARES RIBEIRO**

**Prefeito**