



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

LEI Nº 1.428/2024, DE 02 DE ABRIL DE 2024

Súmula: Dispõe sobre a criação do Sistema de Ouvidoria Geral do Município de Nova Laranjeiras e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE NOVA LARANJEIRAS, ESTADO DO PARANÁ, APROVOU E EU, FABIO ROBERTO DOS SANTOS, PREFEITO MUNICIPAL, NO USO DAS ATRIBUIÇÕES QUE ME SÃO CONFERIDAS POR LEI, SANCIONO E MANDO PROMULGAR A SEGUINTE:

LEI

CAPÍTULO I

DAS DEFINIÇÕES, DIREITOS E GARANTIAS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Nova Laranjeiras, 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 A garantia dos direitos e a participação do usuário de serviços públicos de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, serão asseguradas por meio da atuação do responsável por ações da ouvidoria, em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, economicidade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, transparência e cortesia, e pelos demais meios previstos na legislação específica.

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

I – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

qualquer forma ou regime, com o objetivo de avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

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

III – Agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

IV - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta de bens e/ou serviços à população, exercida por órgão, entidade da administração pública e particulares delegatários de serviço público;

V - Atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos usuários, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

VI - Canais de atendimento: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao usuário fazer solicitações e obter informações sobre serviços públicos;

VII – Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VIII – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

IX – Denúncia: ato que indica a eventual prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

X – Sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

XI – Elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

XII - Solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte dos órgãos e das entidades da Administração Pública Municipal;

XIII - Certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais;

XIV - Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada a racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

XV - Decisão administrativa: deliberação e desfecho administrativo acerca do objeto das manifestações e solicitações encaminhadas pelos usuários;

Art. 5º. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

Art. 6º. Os direitos básicos e deveres dos usuários são aqueles previstos nos artigos 5º, 6º e 8º da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 7º. Nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Administração Pública Municipal direta, divulgarão, de maneira permanente, no seu sítio eletrônico oficial, a Carta de Serviços ao Usuário atualizada.

Art. 8º. A Administração Municipal e as entidades referidas no art. 2º, sem prejuízo de outras avaliações, deverão, anualmente, avaliar seus serviços, sob os aspectos previstos no art. 23 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 1º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet.



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

§ 2º A avaliação realizada constituirá subsídio aos indicadores da Ouvidoria Geral, Controladoria Interna e das Secretarias Municipais.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 9º São atribuições da Ouvidoria Geral do Município:

I - Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal 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 garantir a sua efetividade e propor medidas para 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 de regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

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

Art. 10. Com vistas à realização dos objetivos, a Ouvidoria Geral deve:

I – Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

II – Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços.

Seção I

Das Competências

Art. 11. Compete ao órgão central do Sistema de Ouvidoria Geral do Município:

I - receber reclamações e denúncias formuladas pelo cidadão, de forma presencial, por meio de atendimento telefônico ou outro canal de comunicação ou pela rede mundial de computadores;

II - manter o registro atualizado das reclamações recebidas e dos encaminhamentos dados aos reclames;

III - congregar, supervisionar e orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria integrantes do Poder Executivo Municipal;

IV - examinar manifestações referentes à prestação de serviços públicos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

V - propor a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões pelos responsáveis pela inadequada prestação do serviço público;

VI - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Executivo Municipal;

VII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VIII - identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

IX - coordenar as ações de transparência passiva no âmbito municipal;



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

X - sugerir ao Chefe da Controladoria Interna a propositura de medidas legislativas ou administrativas, visando a corrigir situações de inadequada prestação de serviços públicos;

XI - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

XII - analisar as denúncias e representações recebidas na Controladoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a manifestação e/ou adoção das medidas cabíveis; e

XIII - exercer demais atividades a serem regulamentadas.

Seção II

Do recebimento, da análise e da resposta de manifestações

Art. 12. A ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 13. Não será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigência quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação;

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

§ 2º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal 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.



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

§ 5º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

Art. 14. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação.

I. Por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do município de Nova Laranjeiras/PR (<https://www.novalaranjeiras.pr.gov.br>)

II. Por correspondência convencional;

III. No posto de atendimento presencial exclusivo;

IV. Por endereço eletrônico;

V. Por telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art.15. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. 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.



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

Art. 16. A Ouvidoria Geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebido a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (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 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez 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 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata essa Lei 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 Ouvidoria Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

CAPÍTULO III

DO RELATÓRIO DE GESTÃO E AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 18. A Ouvidoria 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. 19. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I. O número de manifestações recebidas do ano anterior;
- II. Os motivos das manifestações;
- III. A análise dos pontos recorrentes;
- IV. Providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 20. O relatório de gestão será:

- I. Encaminhado ao Chefe do Executivo Municipal;
- II. Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO IV

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 21. A estrutura da Ouvidoria será composta de 01 (um) Ouvidor Geral Municipal.

§ 1º O ocupante do cargo de Ouvidor Geral Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua conduta, agindo com postura, imparcialidade e preceitos éticos junto ao declarante, sob pena administrativa, civil e criminal, quando ingerência administrativa da função.



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

§ 2º O Cargo de Ouvidor Municipal deverá ser exercida por servidor efetivo do Município e, excepcionalmente, por servidor comissionado, por período provisório, quando justificável a impossibilidade de nomeação de servidor efetivo.

Art. 22. A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;

II. Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

a) acesso via internet;

b) geração automática de protocolo;

c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;

III. controles e registros de acesso; e

IV. meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e

V. Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§1º. Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do (órgão, ente ou entidade), em local de fácil acesso.

§2º. A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§3º. Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 23. A Ouvidoria Geral editará as normas complementares necessárias ao funcionamento do seu Sistema.

Art. 24. Os titulares das Secretarias e órgãos da Administração Pública Municipal, serão responsáveis pelas seguintes atribuições:

I - Assegurar o cumprimento das normas relativas ao Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - Indicar servidores, para posterior designação por portaria do Chefe do Poder Executivo, que serão responsáveis pelo recebimento das solicitações de Ouvidoria, bem como, pela validação interna das respostas a serem fornecidas e pelo cumprimento dos prazos legais nas respostas.

Art. 25. No caso dos serviços de ouvidoria da Secretaria de Saúde deverão ser observadas as normas e diretrizes do Ministério da Saúde e Lei Municipal nº 951 de 05 de agosto de 2023, sendo que poderão ser utilizados os dados destes serviços como ferramenta para o estabelecimento de estratégias da melhoria das ações e dos serviços prestados.

Art. 26. As autoridades do Poder Executivo Municipal adotarão as providências necessárias para que o pessoal a elas subordinado conheça as normas e observe as medidas e procedimentos de segurança para tratamento de informações de Ouvidoria.

Art. 27. A Ouvidoria Geral divulgará no prazo de 120 (cento e vinte) dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



MUNICÍPIO DE NOVA LARANJEIRAS

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ: 95.587.648/0001-12

Rua Rio Grande do Sul, nº 2122, Centro - CEP: 85350-000

Fone: (42) 3637-1148

§1º. A Carta de Serviços ao Usuário conterà informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 28. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 29. Esta lei poderá ser regulamentada, no que for pertinente, mediante decreto.

Art. 30. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal de Nova Laranjeiras, Estado do Paraná.


FABIO ROBERTO DOS SANTOS
Prefeito Municipal