



LEI N.º 2.269/2023

DATA: 26/07/2023

PUBLICADO EM:
DIÁRIO OFICIAL –
MUNICÍPIO DE PINHÃO/PR.
26/07/2023
EDIÇÃO:183 PÁG.1

SÚMULA: Dispõe e estabelece a Ouvidoria-Geral do Município e a Ouvidora-Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), no âmbito municipal e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Pinhão, Estado do Paraná, aprovou e EU, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte LEI:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1.º Estabelece a Ouvidoria – Geral do Município e a Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), no âmbito da administração pública municipal, como órgãos responsáveis 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 aprimoramento da gestão pública.

Art. 2.º A Ouvidoria – Geral do Município e a Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), são órgãos responsáveis, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como, das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, nos termos do art. 37, § 3.º, inciso I da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988.

Art. 3.º Para 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;

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

IV – 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;

V – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;



VI – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL E DA OUVIDORIA – GERAL SUS (SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE)

Art. 4.º A Ouvidoria – Geral do Município e a Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), tem as seguintes atribuições:

I – Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo;

II – Diligenciar junto às unidades da administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo;

III – Cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade eventuais descumprimentos;

IV – Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como, sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

V – Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI – Elaborar e publicar, anualmente, relatórios de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII – Encaminhar relatório anual de suas atividades ao Chefe do Poder Executivo;

VIII – Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria – Geral;

IX – Comunicar órgãos da administração direta e indireta competente para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;



X – Atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XI – Garantir respostas conclusivas aos usuários;

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

CAPÍTULO III

DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA GERAL E DA OUVIDORIA – GERAL SUS (SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE)

Art. 5.º À Ouvidoria – Geral e a Ouvidoria – Geral SUS do Município compete:

I - receber as manifestações de usuários de serviços públicos a que se refere o Capítulo III da Lei n.º 13.460, de 2017, e os relatos de irregularidade de que trata o caput do art. 4º-A da Lei n.º 13.608, de 2018, e dar-lhes tratamento nos termos desta Portaria; (alterado pela Portaria CGU n.º 3.126/2021);

II - adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidas;

III - formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da respectiva área de atuação;

IV - coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos;

V - analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações com vistas ao aprimoramento da prestação dos serviços e à correção de falhas;

VI - zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes nas Cartas de Serviços dos órgãos e entidades a que estejam vinculadas;

VII - adotar ferramentas de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e órgãos e entidades públicas, bem como entre agentes públicos, no âmbito interno, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução do conflito, quando cabível;

VIII - realizar a articulação com instâncias e mecanismos de participação social;

IX - realizar a articulação, no que se refere às competências de sua unidade, com os demais órgãos e entidades encarregados de promover a defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, tais como ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministérios Públicos e Defensorias Públicas;

X - realizar a articulação com as demais unidades do órgão ou entidade a que estejam vinculadas para a adequada execução de suas competências;



Município de Pinhão

ESTADO DO PARANÁ
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

XI - exercer a atividade de Serviço de Informação ao Cidadão, de que trata o inciso I do art. 9.º da Lei n.º 12.527, de 2011, quando assim designadas;

XII - adotar as medidas específicas para a proteção da identidade de denunciante, nos termos do Decreto n.º 10.153, de 3 de dezembro de 2019;

XIII - receber as manifestações decorrentes do exercício dos direitos dos titulares de dados pessoais a que se refere a Lei n.º 13.709, de 2018;

XIV - exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos, quanto ao cumprimento do disposto no art. 13 e art. 14 da Lei n.º 13.460, de 2017; e

XV - produzir anualmente o relatório de gestão.

§ 1.º Incluem-se no inciso I as manifestações recebidas de agentes públicos que atuem no próprio órgão ou entidade a que a Ouvidoria esteja vinculada.

§ 2º O disposto no inciso VII deste artigo não afasta as competências estabelecidas no Capítulo II da Lei n.º 13.140, de 26 de junho de 2015.

CAPÍTULO IV

DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR

Art. 6.º Compete ao Ouvidor:

I – Ouvir e anotar as reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações dos cidadãos que se utilizarem dos serviços da ouvidoria;

II – Receber denúncias de irregularidades praticadas por agentes políticos e servidores públicos do Município;

III – Responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV – Atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integralidade, imparcialidade, solidariedade e justiça observando os princípios constitucionais que norteiam a administração pública;

V – Sugerir medidas que aumente a eficiência do serviço público municipal, quando for necessário;

VI – Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

VII – Aponta sugestões a qualquer órgão municipal sobre os métodos que poderão ser aplicados quanto a resolutividade das manifestações.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS



Art. 7.º A Ouvidoria – Geral do Município fica diretamente ligada a Secretaria Municipal de Administração e à Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde) diretamente ligada a Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 8.º A função de ouvidor, será desempenhada por servidor efetivo ou cargo em comissão do quadro do Município sendo 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Administração e 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Saúde.

Art. 9.º Os cidadãos que desejarem prestar comunicações as respectivas ouvidorias, poderão fazê-las através de:

- I – Exposição oral perante o ouvidor;
- II – Informação escrita protocolada no setor competente destinado para o fim específico;
- III – Via postal;
- IV – Telefônica;
- V – Preenchimento de formulário próprio através de sistema informado pelo Município.

§ 1.º Para apresentação de comunicação será exigido do cidadão, a sua identificação pessoal acrescida do número do Registro Geral da Cédula de Identidade, endereço, dados necessários para envio de resposta formal.

§ 2.º Os ouvidores mediante despacho próprio devidamente fundamentado, remeterão ao arquivo para fins de baixa, as comunicações não identificadas e desprovidas de argumento verossímil.

§ 3.º Quando for comprovada má-fé na comunicação prestada, os ouvidores, notificarão os fatos aos órgãos competentes para apuração e adoção das medidas legais necessárias.

§ 4.º A Ouvidoria apresentará a resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de 30 (trinta) dias corridos, contados da data de seu recebimento, prorrogável por igual período mediante justificativa expressa, e notificará o usuário sobre a decisão administrativa.

Art. 10. A Ouvidoria – Geral do Município e Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), atuarão em conjunto com Controle Interno do Município, para fortalecimento das medidas de controle e fiscalização.

Art. 11. O Executivo Municipal, poderá emitir ato administrativo, estabelecendo os critérios, forma e fluxo de trabalho, e demais medidas pertinentes visando a respectiva implementação da Ouvidoria – Geral do Município e Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde).



Município de Pinhão

ESTADO DO PARANÁ
CNPJ (MF) 76.178.011/0001-28

Art. 12. Será designado por ato próprio do Poder Executivo 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Administração e 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Saúde para atuarem além de suas funções como Ouvidor Geral.

Art. 13. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito do Município de Pinhão, Estado do Paraná, ao vigésimo sexto dia do mês de julho do ano de dois mil e vinte e três, 58.º Ano de Emancipação Política.

VALDECIR
BIASEBETTI: 37139207968
139207968

Assinado de forma digital
por VALDECIR
BIASEBETTI:37139207968
Dados: 2023.07.26
13:30:04 -03'00'

Valdecir Biasebetti
Prefeito Municipal