



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPOTI GABINETE DO PREFEITO

Rua Plácido Leite, nº 148 Centro – Fone / Fax (43) 3512-3000 - CNPJ Nº. 75.658.377/0001-31.
ARAPOTI – PARANÁ

| | |
|----------------|---------------------|
| PUBLICADO | |
| Diário Oficial | 006 |
| Edição Nº | 839 |
| Página | 03a 05 |
| Data | 07/09/2021 |
| Visto | <i>[Assinatura]</i> |

LEI N.º 2.092/2021

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

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE ARAPOTI, ESTADO DO PARANÁ

Faço saber que a Câmara Municipal de Arapoti, Estado do Paraná, aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º 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. 2º 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 Artigo 37, §3º, inciso I da Constituição da República Federativa do Brasil, de 05 de outubro de 1988.

Art. 3º 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPOTI GABINETE DO PREFEITO

Rua Plácido Leite, n° 148 Centro – Fone / Fax (43) 3512-3000 - CNPJ N°. 75.658.377/0001-31.
ARAPOTI – PARANÁ

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. 4º 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, trimestralmente, relatórios de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII – Encaminhar relatório trimestral 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPOTI GABINETE DO PREFEITO

Rua Placido Leite, n° 148 Centro – Fone / Fax (43) 3512-3000 - CNPJ N°. 75.658.377/0001-31.
ARAPOTI – PARANÁ

- 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

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

- I** – Criar um sistema informatizado que interligará e unificará as ouvidorias, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;
- II** – Orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;
- III** – Auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
- IV** – Contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

CAPÍTULO IV DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR

Art. 6º 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPOTI

GABINETE DO PREFEITO

Rua Plácido Leite, nº 148 Centro – Fone / Fax (43) 3512-3000 - CNPJ N°. 75.658.377/0001-31.
ARAPOTI – PARANÁ

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

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 7º 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. 8º A função de ouvidor, será desempenhada por servidor efetivo do quadro próprio do Município sendo 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Administração e 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Saúde.

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

I – Exposição oral perante o ouvidor;

II – Informação escrita protocolizada no setor competente destinado para o fim específico;

III – Via postal;

IV – Telefônica;

V – Preenchimento de formulário próprio através do sítio eletrônico do Município.

§1º 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.

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

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

§4º 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAPOTI GABINETE DO PREFEITO

Rua Plácido Leite, nº 148 Centro – Fone / Fax (43) 3512-3000 - CNPJ N°. 75.658.377/0001-31.
ARAPOTI – PARANÁ

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, visando a respectiva implementação da Ouvidoria – Geral do Município e Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde).

Art. 12 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Paço Municipal Vereador Claudir Dias Novochadlo.
Gabinete do Prefeito, 07 de abril de 2021.

IRANI JOSÉ BARROS
Prefeito Municipal

Autor: Poder Executivo.