



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUITANDINHA

Gabinete do Prefeito

Site: www.quitandinha.pr.gov.br / Email: prefeitura@quitandinha.pr.gov.br

LEI Nº 1.223, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2021.

"Cria a Ouvidoria Geral do município de Quitandinha".

O Prefeito do Município de Quitandinha, Estado do Paraná.

Faço saber que a Câmara Municipal decreta e eu sanciono a seguinte Lei

Art. 1º É criada a Ouvidoria Geral do Município de Quitandinha - OGMQ, vinculada ao Gabinete do Prefeito, 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, a qual se regerá por esta Lei e pelas normas e procedimento que adotar e demais disposições legais pertinentes.

Art. 2º 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;

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 idéia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUITANDINHA

Gabinete do Prefeito

Site: www.quitandinha.pr.gov.br / Email: prefeitura@quitandinha.pr.gov.br

VIII – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria 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, acompanhar e responder às manifestações;

V – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, 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;

VIII – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos; e

IX – propor adoção de medidas de defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos.

Art. 4º Com vistas à realização dos seus 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUITANDINHA

Gabinete do Prefeito

Site: www.quitandinha.pr.gov.br / Email: prefeitura@quitandinha.pr.gov.br

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 públicos.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria Geral deverá receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, às manifestações em linguagem clara e objetiva, preferencialmente por meio eletrônico.

Parágrafo único. As atribuições da Ouvidoria Geral do Município deverão ser amplamente divulgadas, inclusive no que diz respeito à preservação do anonimato ou confidencialidade, em veículos diversos, como cartazes em órgãos públicos, portal de transparência, redes sociais, dentre outros.

Art. 6º Em nenhuma hipótese 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 Geral 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUITANDINHA

Gabinete do Prefeito

Site: www.quitandinha.pr.gov.br / Email: prefeitura@quitandinha.pr.gov.br

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico “Fale com a Ouvidoria”, disponível no site oficial do Município de Quitandinha (<https://www.quitandinha.pr.gov.br/fale-com-a-ouvidoria>);

II – por correspondência convencional;

III – presencial diretamente no Departamento de Ouvidoria;

IV – por endereço eletrônico “ouvidoria@quitandinha.pr.gov.br”;

V – por telefone;

VI – por protocolo online.

§ 1º A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

§ 2º Em se tratando de denúncia, o denunciando poderá optar, no que diz respeito à sua identificação:

I – permanecer totalmente anônimo, situação em que se deve garantir a impossibilidade de seu reconhecimento como autor da denúncia;

II – identificar-se junto ao canal de denúncia, solicitando confidencialidade com relação à divulgação de sua autoria junto a outros atores;

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

Art. 8º Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e 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 Geral se verificado que não está adequada.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUITANDINHA

Gabinete do Prefeito

Site: www.quitandinha.pr.gov.br / Email: prefeitura@quitandinha.pr.gov.br

Art. 9º 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 ou notificação via email;
- III – análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV – decisão administrativa final;
- V – ciência ao usuário.

Art. 10. 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 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 Geral deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 2º 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.

§ 3º A Ouvidoria Geral 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 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11. 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUITANDINHA

Gabinete do Prefeito

Site: www.quitandinha.pr.gov.br / Email: prefeitura@quitandinha.pr.gov.br

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

CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12. 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.

Parágrafo único: O relatório anual de gestão será:

- I – encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet; e
- III – encaminhado à unidade de Controle Interno; e
- IV – encaminhado ao Ministério Público local.

Art. 13. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes;
- IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUITANDINHA

Gabinete do Prefeito

Site: www.quitandinha.pr.gov.br / Email: prefeitura@quitandinha.pr.gov.br

Art. 14. A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município de Quitandinha será composta por 01 (um) servidor exclusivamente recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado pelo Prefeito, nominado Ouvidor Geral.

Parágrafo único. São requisitos para o exercício da função de Ouvidor Geral do Município:

- I – ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- II – não possuir antecedentes criminais e reputação ilibada;
- III – não ter sofrido penalização administrativa, cível ou penal, por decisão definitiva; e
- IV – possuir formação em nível superior, preferencialmente, com habilitação nas áreas relacionadas às atividades de controle, Direito, Administração, Ciências Contábeis, Economia ou Gestão Pública.

Art. 15. O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência e exercerá sua função com exclusividade, não sendo permitida a cumulação de funções com outros cargos da Administração Pública, em face da natureza de suas atribuições.

Parágrafo único. É vedado ao Ouvidor Geral do Município realizar atividade político partidária.

Art. 16. O sistema de mandato do ocupante do cargo de Ouvidor Geral será de 04 (quatro) anos, com possibilidade de recondução.

§ 1º O mandato deve iniciar no mês de janeiro do 3º (terceiro) ano de mandato do Executivo Municipal.

§ 2º Com a entrada em vigor da presente lei, será, no prazo máximo de 10 (dez) dias nomeado pelo Prefeito Municipal um Ouvidor Geral do Município para o exercício de mandato tampão, com termo final em janeiro de 2023.

Art. 17. O ocupante do cargo de Ouvidor Geral não poderá ser afastado de suas funções antes do encerramento do seu mandato, exceto na hipótese de renúncia ou



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUITANDINHA

Gabinete do Prefeito

Site: www.quitandinha.pr.gov.br / Email: prefeitura@quitandinha.pr.gov.br

cometimento de ato irregular que assim justifique, devidamente apurado por processo administrativo disciplinar.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. A Ouvidoria Geral do Município de Quitandinha será estruturada no Prédio da Prefeitura Municipal, garantindo-se o pleno acesso aos cidadãos, independentemente de qualquer registro prévio de presença, de modo a garantir, nas hipóteses legais, a confidencialidade do procedimento.

Art. 19. A Ouvidoria Geral divulgará no prazo de 60 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.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá 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. 20. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetido à apreciação do referido Órgão.

Art. 21. Compete a Ouvidoria Geral o atendimento a Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011, onde qualquer pessoa poderá solicitar e receber dos órgãos e entidades públicos, informações por eles produzidas ou custodiadas, as seguintes atribuições:



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUITANDINHA

Gabinete do Prefeito

Site: www.quitandinha.pr.gov.br / Email: prefeitura@quitandinha.pr.gov.br

I - assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada;

II - monitorar a implementação de acesso a informação e apresentar relatórios periódicos sobre o seu cumprimento;

III - recomendar as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários; e

IV - orientar as respectivas unidades envolvidas na disponibilização de informações.

Art. 22. Compete a Ouvidoria Geral o recebimento e análise de sugestões para simplificar o atendimento dos serviços públicos prestados aos usuários pelo município de Quitandinha.

Art. 23. Fica criado o Cargo em Comissão de Ouvidor Geral do Município de Quitandinha, incluindo o respectivo cargo ao artigo 3º da Lei Municipal 562/2003, no Padrão CCI, com a seguinte denominação:

DENOMINAÇÃO	NÚMERO DE CARGOS	PADRÃO
OUVIDOR GERAL	01	CC1

§ 1º Fica incluído o inciso XIV ao art. 3º da Lei Municipal 562/2003, com a seguinte redação, permanecendo inalteradas:

Lei 562/2003 [...]

Art. 3º ...

XIV – Ouvidor Geral do Município de Quitandinha.

...



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUITANDINHA

Gabinete do Prefeito

Site: www.quitandinha.pr.gov.br / Email: prefeitura@quitandinha.pr.gov.br

§ 2º Fica alterado o Anexo II da Lei Municipal 562/2003, para que se incluía na tabela de cargos a seguinte linha:

...

QTDE	CARGO	SÍMBOLO	VENCIMENTO
01	Ouvidor Geral do Município	CC1	R\$ 5.422,56

...

§ 3º Permanecem inalteradas as demais disposições da Lei Municipal 532/2003.

Art. 24. Esta Lei entra em vigor em 10 de janeiro de 2022.

Gabinete do Prefeito do Município de Quitandinha, Estado do Paraná, em 05 de novembro de 2021.

JOSE RIBEIRO DE MOURA

Prefeito Municipal