



# MUNICÍPIO DE PITANGA

CNPJ 76.172.907/0001-08

CENTRO ADMINISTRATIVO 28 DE JANEIRO, 171 - FONE (42) 3646-1122 - FAX 3646-1172  
CAIXA POSTAL 11 - CEP 85.200-000 - P I T A N G A - PARANÁ

## LEI Nº 2328, DE 04 DE SETEMBRO DE 2020

Cria no âmbito da Secretaria Municipal de Administração do Município de Pitanga, a ouvidoria Geral do Município, altera a Lei nº 1.759, de 01 de abril de 2013, que trata da Estrutura organizacional Administrativa Básica da Prefeitura Municipal de Pitanga, acrescentando os dispositivos que menciona.

A CÂMARA DE VEREADORES DE PITANGA, ESTADO DO PARANÁ, APROVOU E EU, PREFEITO MUNICIPAL, SANCIONO A SEGUINTE LEI:

### CAPÍTULO I

#### DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada no âmbito da Secretaria Municipal de Administração a Ouvidoria Geral do Município, como Unidade de consulta, aconselhamento, orientação e fiscalização.

Art. 2º A Ouvidoria Geral é unidade responsável, 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, conforme o inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

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;

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;



# MUNICÍPIO DE PITANGA

CNPJ 76.172.907/0001-08

CENTRO ADMINISTRATIVO 28 DE JANEIRO, 171 - FONE (42) 3646-1122 - FAX 3646-1172  
CAIXA POSTAL 11 - CEP 85.200-000 - P I T A N G A - PARANÁ

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;

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município 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 inc. 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 os 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, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;

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

IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a 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;



# MUNICÍPIO DE PITANGA

CNPJ 76.172.907/0001-08

CENTRO ADMINISTRATIVO 28 DE JANEIRO, 171 - FONE (42) 3646-1122 - FAX 3646-1172  
CAIXA POSTAL 11 - CEP 85.200-000 - P I T A N G A - PARANÁ

X - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII - garantir respostas conclusivas aos usuários;

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

Art. 5º À Ouvidoria Geral do Município compete:

I - criar um sistema informatizado, 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 - recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

V - contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

## CAPÍTULO II

### DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 6º Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I - O Ouvidor-Geral servidor efetivo ou cargo de confiança que será designado através de Portaria pelo Chefe do Poder Executivo para exercer a função de Ouvidor;

II - Demais servidores auxiliares, que em caso poderá ser substituído por um estagiário.

III - O Pessoal a ser lotado na Ouvidoria Geral do Município deverá ser exercido por servidor de provimento efetivo ou comissionado lotado na Secretaria Municipal de Administração.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral funcionará em uma sala vinculada à Secretaria Municipal



# MUNICÍPIO DE PITANGA

CNPJ 76.172.907/0001-08

CENTRO ADMINISTRATIVO 28 DE JANEIRO, 171 - FONE (42) 3646-1122 - FAX 3646-1172  
CAIXA POSTAL 11 - CEP 85.200-000 - P I T A N G A - PARANÁ

de Administração, estruturada com telefone, computador ligado à rede mundial de computadores e links necessários à formulação de contatos com o cidadão.

## CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL

Art. 7º O Ouvidor-Geral será servidor público devidamente capacitado com no mínimo graduação de curso superior.

Parágrafo único: Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

Art. 8º O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 9º Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V - propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.

VI - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Secretário da Pasta a qual está substituindo;

VII - 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;



# MUNICÍPIO DE PITANGA

CNPJ 76.172.907/0001-08

CENTRO ADMINISTRATIVO 28 DE JANEIRO, 171 - FONE (42) 3646-1122 - FAX 3646-1172  
CAIXA POSTAL 11 - CEP 85.200-000 - P I T A N G A - PARANÁ

VIII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

IX - recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

## CAPÍTULO IV

### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

Art.11 Em face da criação da Ouvidoria Geral do Município no âmbito da Secretaria Municipal de Administração. A Lei nº 1.759 de 01 de abril de 2013, passará a ser acrescido:

§ 1º No artigo 27, inciso II, alínea "b" que trata das Unidades de consulta, Acompanhamento, Orientação e Fiscalização, com o número 6, com a seguinte redação:

"Art. 27...

...

II - ...

...

b) ...

...

6 - Ouvidoria Geral do Município

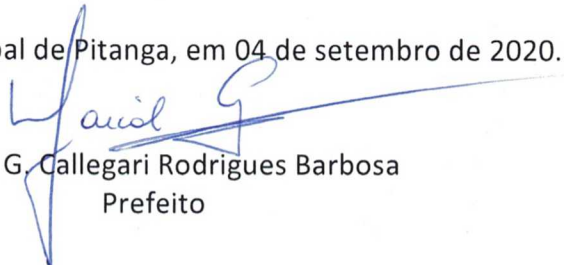
§ 2º Fica acrescido ao artigo 47 da Lei 1.759/2013, a alínea b com a seguinte redação:

"Art. 47...

b) Ouvidoria Geral do Município

Art. 12 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Pitanga, em 04 de setembro de 2020.

  
Maicol G. Callegari Rodrigues Barbosa  
Prefeito

PUBLICADO

Jornal Correio do Cidadão

Data 05 e 06 setembro/20

Nº da Edição 1350

Fís                     

Pitanga 08 / 09 / 2020