



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

LEI Nº 1.747/2019, de 02 de abril de 2019.

Dispõe sobre a criação e o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Itaipulândia e dá outras providências.

A Prefeita Municipal de Itaipulândia, Estado do Paraná, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e Eu sanciono e promulgo a seguinte:

LEI:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Itaipulândia - OGMI, a qual será regida por esta Lei e pelos procedimentos a serem adotadas através de norma infra legal e demais disposições legais pertinentes.

§ 1º A OGMI será um órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito(a) Municipal que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal.

§ 2º A Ouvidoria Geral do Município não possui caráter executivo, judicativo ou deliberativo, exerce papel mediador entre as demandas e manifestações do cidadão para com os órgãos da Administração Municipal.

Capítulo I

FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município de Itaipulândia tem por finalidade promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando solicitações, sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos e entidades integrantes da Administração Municipal.



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

Art. 3º Serão protocolados na Ouvidoria Geral do Município os seguintes tipos de demandas ou manifestações, elencados nos incisos de I a V deste artigo, desde que relacionados à competência do executivo municipal:

I – acesso à informação: meio em que o cidadão apresenta pedido de acesso à informação pública, conforme o que preconiza a Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 e o Decreto Municipal nº 712, de 11 de junho de 2015 e suas alterações;

II – reclamação/crítica: queixa, protesto ou manifestação de desagrado ou insatisfação, acerca de um procedimento, de uma solicitação administrativa ou de um serviço prestado à população, já encaminhada, porém não solucionada pelos canais próprios de atendimento dos órgãos da Administração Municipal;

III – sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço ou o funcionamento de um Órgão ou Entidade da Administração Municipal;

IV – elogio: manifestação de apreciação, reconhecimento, satisfação ou louvor acerca de um procedimento, de um atendimento recebido, de um serviço prestado ou do funcionamento de órgão da Administração Municipal;

V – denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja apuração dependa da intervenção de órgão de controle interno ou não, e de correção.

Art. 4º Compete à Ouvidoria Geral do Município de Itaipulândia:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos ou que contrariem o interesse público praticados por servidores públicos do Município de Itaipulândia e agentes políticos;

II - Facilitar a comunicação entre o cidadão e a Administração Pública Municipal, de forma a encaminhar as questões relacionadas a prestação de serviços públicos não atendidos ou insatisfatórios, por meio de reclamações, sugestões denúncias, bem como elogios, junto aos órgãos da Administração Municipal;

III – A Ouvidoria Geral do Município de Itaipulândia disponibilizará canal eletrônico, telefone de contato, e-mail e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias;

0



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

IV - Promover estudos, propostas e sugestões em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

V - Elaborar e publicar anualmente relatório de suas atividades, bem como avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

VI - Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade a fim de encaminhar as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da Administração;

VII - Comunicar ao órgão da Administração 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 relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VIII - Realizar diligências nas unidades da Administração sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

IX - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando junto aos órgãos competentes a proteção aos denunciante;

X - A Ouvidoria Geral do Município reiterará reclamações ou críticas relativas a questões das prestações de serviços públicos que já tenham sido encaminhadas, mas não solucionadas, junto ao departamento competente da Administração Municipal.

Art. 5º Para atingir seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município de Itaipulândia poderá:

I - Comunicar às autoridades competentes, no âmbito do Município, o resultado das verificações, pesquisas e estudos que realizar sobre a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, visando à adoção de providências;

II - Requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

III - Promover as medidas que julgar necessárias ao esclarecimento e correção dos fatos apurados;



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

Art. 6º A OGMI, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer órgãos integrantes do Poder Executivo Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

§ 1º O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Secretário ou responsável pelo departamento dos referidos órgãos para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§ 2º Os servidores da administração do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município de Itaipulândia, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º Os órgãos internos do Poder Executivo Municipal terão prazo de até 15 (quinze) dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor Geral.

§ 4º É vedado às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria Geral do Município de Itaipulândia, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado apreciado pelo Ouvidor Geral.

§ 5º A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da OGMI implicarão, a critério do Ouvidor Geral, a responsabilização de quem lhe der causa.

Capítulo II

DO OUVIDOR GERAL

Art. 7º O Ouvidor Geral do Município será designado por meio de ato próprio emitida pelo Prefeito Municipal.

Art. 8º O ouvidor deverá ser servidor de carreira do quadro de servidores efetivos estável, com formação de nível superior.

Parágrafo único. Para melhor atendimento das atribuições da ouvidoria geral, poderá ser composta equipe para auxiliar nos trabalhos desenvolvidos.

Art. 9º São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da Administração Pública e preponderância do interesse público:



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

- I** - O(a) Ouvidor(a) e toda sua equipe deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética;
 - II** - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;
 - III** - facilitar o acesso do cidadão ao Sistema Municipal de Ouvidoria, estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Executivo Municipal;
 - III** - garantir resposta ao cidadão, com clareza e objetividade, no menor prazo possível;
 - IV** - coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;
 - V** - resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;
 - VI** - providenciar a remessa das manifestações recebidas aos órgãos ou entidades competentes, acompanhando a sua apreciação;
 - VII** - dirigir-se diretamente aos Secretários do Município e servidores de órgãos do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas;
 - VIII** - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria.
 - IX** - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;
 - X** - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;
 - XI** - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos a fim de que os cidadãos sejam atendidos com a maior eficiência e civilidade.
- Art. 10.** Para desempenhar a função de ouvidor, o servidor poderá passar a perceber gratificação durante o exercício da função.

0



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

CAPÍTULO III

DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS RELATIVOS AO TRATAMENTO DAS DEMANDAS E MANIFESTAÇÕES

Art. 11. A Ouvidoria Geral responderá em até 20 (vinte) dias, a contar do seu recebimento, as demandas que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos.

I- O prazo previsto no caput do artigo poderá ser prorrogado, por igual período, quando da complexidade do caso assim o exigir.

Art. 12. Não serão processadas, na Ouvidoria Geral do Município, demandas anônimas.

Parágrafo único. O encaminhamento de demandas que não contenham a identificação do demandante, e sua qualificação mas que contenham elementos mínimos de materialidade dos fatos apresentados, serão encaminhadas aos órgãos competentes para apuração do caso.

Art. 13. O processamento das demandas recebidas na Ouvidoria Geral do Município obedecerá à ordem cronológica registrada pelo Ouvidor (a), devendo ser distribuída imediatamente aos órgãos e entidades relativas as demandas ou manifestações.

Parágrafo Único. Poderão ser encaminhadas demandas ou manifestações concomitantemente a mais de um órgão ou entidade conforme assunto apresentado à Ouvidoria Geral do Município.

§1º No caso da reclamação/crítica ou solicitação, entende-se por conclusiva a resposta que encerra o tratamento da manifestação, oferecendo solução de mérito ou informando a impossibilidade de seu prosseguimento.

§2º Na impossibilidade de oferecimento de resposta conclusiva dentro do prazo estabelecido, a Ouvidoria Geral do Município deverá oferecer, resposta intermediária, informando o interessado acerca dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento da manifestação.

0



MUNICÍPIO DE ITAIPULÂNDIA

Estado do Paraná

Art. 14. O elogio direcionado a agente público específico deve ser a ele encaminhado, dando-se ciência à área de gestão de pessoas para registro em folha funcional e para o Chefe do Poder Executivo.

Art. 15. A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I - estiver dirigida a órgão manifestamente incompetente para dar-lhe tratamento;
- II - não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; ou
- III - seu autor descumprir os deveres de expor os fatos conforme a verdade;
- IV - não proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- V - agir de modo temerário;
- VI - não prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

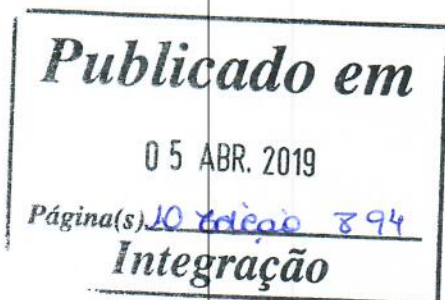
Art. 16. O eventual recebimento de demanda que extrapole a competência funcional da Ouvidoria Geral do Município, conforme estabelecido nesta lei, implicará em sua rejeição e arquivamento com a emissão de resposta ao demandante, informando-o da rejeição da demanda e do respectivo fundamento, com eventuais orientações que se mostrem cabíveis.

Art. 17. Fica estendida a competência de que trata o Art.182 § 1º da Lei 1491/2016 à Ouvidoria Municipal, para fins de aplicação de instrumento de que trata o “caput” daquele artigo.

Art. 18. As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta de dotações constantes do Orçamento vigente e nos orçamentos vindouros.

Art. 19. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete da Prefeita Municipal de Itaipulândia, Estado do Paraná, em 02 de abril de 2019.




Cleide Inês Griebeler Prates
Prefeita Municipal

