LEI Nº 908/2025

"DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL E A OUVIDORIA DE SAÚDE DO MUNICÍPIO DE SABÁUDIA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."

A Câmara Municipal de Sabáudia, Estado do Paraná, aprovou, e eu Prefeito Municipal sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada a Ouvidora-Geral do Município, vinculada à Secretaria de Controle, Integridade e Transparência e a Ouvidoria de Saúde, vinculada à Secretaria Municipal de Saúde. Os órgãos serão responsáveis prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal de Sabáudia, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2° 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 e indireta;

III – Política pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico;

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

V – 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;

VI – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

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

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

IX – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido, ou atendimento recebido;

X – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Art. 3º São atribuições da Ouvidora-Geral e da Ouvidoria de Saúde do Município:

I – Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei n.º 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 garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV – Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V – Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, 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.

Art. 4º As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, utilizando linguagem clara e objetiva.

Art. 5º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º Não cabe à Ouvidoria 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 n.º 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 encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município ou para a Ouvidoria da Saúde, nos casos que for de competência da Secretaria Municipal de Saúde. O agente que descumprir tais medidas, será responsabilizado pelos seus atos, conforme mencionado abaixo:

§6º O não cumprimento das obrigações estabelecidas nesta Lei poderá resultar nas seguintes penalidades:

I – Advertência formal;

II – Processo administrativo disciplinar, podendo resultar em exoneração nos casos de descumprimento grave ou omissão deliberada;

III – Suspensão de funções administrativas por até 30 (trinta) dias, nos casos de reincidência;

Art. 6º Ao usuário será possibilitado, no que diz respeito a sua identificação:

I – Permanecer totalmente anônimo, situação em que não há possibilidade de reconhecer o autor da denúncia, tampouco o meio utilizado para envio do relato;

II – Identificar-se junto ao canal de denúncias, mas solicitar confidenciabilidade com relação à divulgação de sua autoria junto a outros setores;

III – Identificar-se e não solicitar nenhum tipo de confidenciabilidade.

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

I – Por correspondência convencional;

II – No posto de atendimento presencial exclusivo;

III – Por telefone;

IV – Por endereço eletrônico;

V – Por meio de formulário eletrônico, disponível no site oficial do Município.

§ 1º A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, redigida pelo Ouvidor(a) e anexada ao sistema eletrônico.

§ 2º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema eletrônico.

Art. 8º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como: reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, consoante as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário, quando do encaminhamento da manifestação, poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada, mediante justificativa.

§2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as providências.

Art. 9º O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

§ 1º 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;

III – Análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – Decisão administrativa final;

V – Ciência ao usuário.

§ 2º A decisão administrativa final deve ser encaminhada ao usuário, observando o disposto no art. 16 da Lei n.º 13.460/17.

Art. 10 O setor demandante 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 Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 5 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º 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 deverá solicitar a complementação de informações, que deverá ser atendida em até 15 (quinze) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar mais informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 15 (quinze) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Art. 11 Quando a manifestação se tratar de denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, a mesma deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 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 Ouvidora-Geral ou à Ouvidoria de Saúde o resultado do procedimento de apuração da denúncia, que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

§ 3º O Ouvidor poderá proceder ao arquivamento independente de apuração, uma vez verificado que a denúncia é manifestamente inverídica, assim entendida aquela que:

I - Contrarie fatos notórios;

II - Não contenha informações mínimas que permitam uma investigação sobre o que foi relatado;

III – Apresente inconsistência ou sinais claros de inverdades;

IV – Sua apuração não se apresente razoável, em função do baixo potencial ofensivo do ato irregular porventura praticado.

Art. 12 A Ouvidora-Geral e a Ouvidoria de Saúde deverão 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.

§ 1º A Ouvidoria de Saúde terá que elaborar, apresentar e divulgar os seus Relatórios Trimestrais e Anuais das Atividades da Ouvidoria, à Ouvidoria Regional de Saúde da qual o município faz parte.

Art. 13 Os relatórios de gestão deverão indicar, ao menos:

I – O número de manifestações recebidas no ano corrente;

II – Os motivos das manifestações;

III – A análise dos pontos recorrentes;

IV – As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 14 A Ouvidora-geral deverá realizar e disponibilizar, junto ao relatório de gestão documento que contenha de forma clara e objetiva o ranqueamento de atividade entre secretarias e ouvidoria, de modo a se demonstrar qual secretaria por ventura demonstra maior celeridade em relação às demandas sujeitas pelo munícipe, bem como sua devida resolução da demanda.

Art. 15 O relatório de gestão será:

I – Encaminhado ao Prefeito Municipal e disponibilizado integralmente no site do município, conforme art. 15, parágrafo único, da Lei n.º 13.460/17;

II – Encaminhado com cópia à Unidade Municipal de Controle Interno.

Art. 16 A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município e Ouvidoria de Saúde, será composta por servidores recrutados no quadro pessoal da Administração Pública Municipal e designados pelo Prefeito por meio de Portaria, bem como poderá, desde que, devidamente regulamentado, fazer jus a gratificação pelo desenvolvimento da função:

I - 02 (dois) ouvidores;

§ 1º O Ouvidor deverá ser escolhido dentre os servidores com qualificação compatível, preferencialmente com habilitação em áreas relacionadas às atividades de controle.

§ 2º O Ouvidor terá mandato de 04 (quatro) anos, com possibilidade de recondução por apenas uma vez, sendo vedada a ocupação consecutiva do cargo por mais de 08 (oito) anos.

§ 3º O Ouvidor não poderá ser afastado de suas funções antes do encerramento do mandato, exceto nos casos de doença ou cometimento de ato irregular que, mediante apuração em processo administrativo, assim justifique.

§ 4º Ao Ouvidor não será permitida cumulações de funções que prejudiquem a realização de seu mister e não poderá realizar atividade político partidária ou ter sofrido penalização administrativa, cível ou penal, por decisão definitiva.

Art. 17 O Ouvidor de Saúde será escolhido pelo(a) Secretário(a) Municipal de Saúde, sendo servidores públicos municipais concursados vinculados à Secretaria Municipal de Saúde. A sua designação para função se dará por meio de Portaria, consoante a prerrogativa do Prefeito, conforme art. 17.

Art. 18 A Secretaria de Saúde adotará campanha permanente no sentido de divulgar as atribuições da Ouvidoria Municipal de Saúde, bem como as formas de acesso do usuário ao serviço.

§ 1º A Ouvidoria de Saúde contará com a seguinte estrutura física:

I – Uma sala exclusiva para o(a) Ouvidor(a);

II – Um computador exclusivo para o(a) Ouvidor(a);

III – Equipamentos de escritório, além de mesa, cadeiras e armários.

Art. 19 Encaminhamento de Manifestações ao Ministério Público.

§1º As Ouvidorias, no exercício de suas atribuições, poderá encaminhar ao Ministério Público quaisquer manifestações recebidas que não tenham sido devidamente respondidas no prazo estabelecido pela legislação ou normativas vigentes.

§2º O encaminhamento das manifestações ao Ministério Público poderá ocorrer nos casos em que houver indícios de omissão injustificada, descumprimento de prazos legais ou quando a matéria tratada na manifestação indicar possível irregularidade de competência do referido órgão.

§3º Antes do encaminhamento ao Ministério Público, a Ouvidoria deverá notificar o órgão ou entidade responsável pela resposta, concedendo prazo de 10 (dez) dias adicionais para manifestação, salvo nos casos em que a urgência ou gravidade do tema justificar a remessa imediata.

§4º A Ouvidoria manterá registro detalhado das manifestações encaminhadas ao Ministério Público, bem como das providências adotadas para assegurar a transparência e a efetividade do processo.

Art. 20 A função gratificada de Ouvidor de que trata esta Lei será reajustada, na mesma data e nos mesmos índices da revisão ou quaisquer reajustes que for concedido aos servidores municipais.

Art. 21 Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando os dispositivos da Lei 283/2014 e 842/2024.

Gabinete do Prefeito do Município de Sabáudia, Estado do Paraná, aos dezoito dias do mês de junho do ano de dois mil e vinte e cinco

EDSON HUGO MANUEIRA:03537950977

Digitally signed by EDSON HUGO MANUEIRA:03537950977
DN: C=BR, O=ICP-Brasil, OU=Secretaria da Receita Federal do Brasil - RFB, OU=RFB e-CPF A3, OU=(EM BRANCO), OU=35771851000112, OU=presencial, CN=EDSON HUGO MANUEIRA:03537950977
Reason: I am the author of this document
Location:
Date: 2025.06.18 15:45:52-03'00'
Foxit PDF Reader Version: 2025.1.0

EDSON HUGO MANUEIRA

PREFEITO MUNICIPAL

ANEXO I

FUNÇÃO GRATIFICADA - QUADRO GERAL

Quantidade	**Denominação**	**Valor (R$)**
2	Ouvidor(a)-Geral Municipal e Ouvidor(a) Municipal de Saúde	R$1.034,51