



MUNICIPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

PROJETO DE LEI Nº 10/2024

“Institui a Ouvidoria–Geral do Município e a Ouvidora-Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), no âmbito do Município de Salto do Itararé – PR, e dá outras providências”.

A Câmara Municipal de Salto do Itararé, Estado do Paraná, aprovou, e eu, Paulo Sérgio Fragoso da Silva, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Artigo 1º - Fica instituído 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.

Artigo 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.

Artigo 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;



MUNICIPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

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 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 DO MUNICÍPIO E DA OUVIDORIA – GERAL DO SUS (SISTEMA ÚNICO DE SAÚDE)

Artigo 4º - A Ouvidoria – Geral do Município e a Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), tem as seguintes atribuições:

I – Receber a 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;



MUNICIPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

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;

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

Artigo 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;



MUNICIPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

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

Artigo 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;

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

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

Artigo 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.

Artigo 8º - A função de ouvidor, será desempenhada por servidor efetivo do quadro próprio do Município que possua capacitação específica ou formação adicional relacionada às atribuições da ouvidoria, sendo 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Administração e 01 (um) ouvidor da Secretaria Municipal de Saúde.



MUNICIPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

Artigo 9º - O servidor público lotado na função de ouvidor fará jus e possuirá remuneração de função gratificada, conforme especificado abaixo:

Cargo	Simbologia	Valor
Ouvidor da Secretaria Municipal de Administração	FG2	R\$ 973,70
Ouvidor da Secretaria Municipal de Saúde	FG2	R\$ 973,70

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Artigo 10 - 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.

Artigo 11 - 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.



MUNICIPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

Artigo 12 - 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),

Artigo 13 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

PAULO SÉRGIO FRAGOSO DA SILVA
PREFEITO MUNICIPAL



MUNICIPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

Ofício nº 25/2024

Salto do Itararé, 02 de fevereiro de 2024.

Excelentíssimo Senhor

CELSO HENRIQUE DA CRUZ

Presidente da Câmara Municipal de Vereadores

Salto do Itararé – Paraná

O presente Projeto de Lei, trata-se do estabelecimento da Ouvidoria – Geral do Município, bem como, a Ouvidoria – Geral do SUS (Sistema Único de Saúde), órgãos de apoio estratégico e eficaz na mediação, busca de soluções de conflitos, visando a instrumentalização de mecanismos para defesa de direitos individuais e coletivos.

O sistema de ouvidoria contribui para a prática de boa governança corporativa, acompanhando as manifestações gerenciais, sugestões, críticas, reclamações e denúncias que possam surgir na tentativa de evidenciar e identificar qualquer deficiência do serviço público municipal e/ou até mesmo a má conduta profissional de agentes públicos no exercício da função pública.

A instituição da Ouvidoria – Geral do Município e a Ouvidoria – Geral do SUS, propostas neste Projeto de Lei será um mecanismo crucial para o tratamento das manifestações relativas às políticas e serviços públicos, proporcionando à Administração Pública Municipal meios eficazes para avaliar a efetividade e aprimorar a gestão pública.

Ao centralizar as manifestações da sociedade, as Ouvidorias proporcionarão um canal direto e democrático entre a população e a Administração, fortalecendo, assim, a participação cidadã na construção de políticas públicas.

Este projeto está em consonância com as orientações do Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE/PR), que instituiu o Índice de Transparência da Administração Pública (ITP – TCE/PR). A criação das Ouvidorias fortalecerá a transparência, atendendo às exigências do ITP, e promovendo uma gestão pública mais acessível e compreensível para a sociedade.

Adicionalmente, cumpre ressaltar que o Ministério Público do Paraná, através do Procedimento Administrativo nº MPPR-0141.22.000067-5, requisitou as medidas necessárias para a implementação da Ouvidoria de Saúde, alinhando-se às orientações do Centro de Apoio Operacional de Proteção à Saúde Pública (CAOP). Tal demanda reforça a necessidade e a importância da criação da Ouvidoria–Geral do SUS, evidenciando seu papel crucial na proteção da saúde pública e na promoção da cidadania.

Diante do exposto, este Projeto de Lei representa uma resposta legislativa coerente e necessária para atender às exigências contemporâneas, garantindo uma



MUNICIPIO DE SALTO DO ITARARÉ

Paço Municipal “Prefeito José Odair”

CNPJ. 76.920.834/0001-87

Rua Eduardo Bertoni Junior, 471 – Fone/Fax (43) 3579 1607 CEP 84945-000

gestão pública mais transparente, participativa e alinhada com os princípios democráticos e republicanos.

PAULO SÉRGIO FRAGOSO DA SILVA
PREFEITO MUNICIPAL