LEI MUNICIPAL Nº 777/2025

Ementa: Cria a Ouvidoria Geral do Município, regulamentando-a e dá outras providências correlatas.

A Câmara Municipal de Jundiaí do Sul, Estado do Paraná, aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte lei:

Art. 1º – Fica criada a Ouvidoria Geral do Município no âmbito da Administração Pública Municipal, 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 aprimoramento da gestão pública.

Parágrafo único. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 2º - 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;
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 I - Dos Objetivos

Art. 3º – Compete à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul:
I – Receber elogios, denúncias, reclamações, consultas e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;

a) No caso de elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido, conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho;

b) No caso de reclamações: acolher, encaminhar à secretaria competente para corrigi-lo, ou não reconhecendo como verdadeiro, justificar;
c) No caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade para providências cabíveis;
d) No caso de sugestões: encaminhar à secretaria competente para adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
e) No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes.
II – Receber sugestões de aprimoramento, e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
III - Diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
IV - Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
V – Elaborar e divulgar, semestralmente e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
VI - Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
VII - Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
§ 1º. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.
§ 2º. A Ouvidoria manterá sistema de registro disponível 24 horas por dia, através de todos os métodos disponíveis, incluído plataforma online por meio de formulário eletrônico, e-mail, telefone e aplicativo de mensagens, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 4º - A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.
§ 1° A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:
I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;
II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;
§ 2º Entende-se como meio de contato, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 5º - As denúncias recebidas pela Ouvidora-geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:
I - identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade;
II - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 6°. As denúncias recebidas pela Ouvidora-geral poderão ser encerradas quando:
I - não for da competência da Administração Pública Municipal;
II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
III - o denunciante:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
c) agir de modo temerário;
d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 30 (dias) dias.
IV – Quando for concluído o seu objeto de apuração.

Art. 7º - A Ouvidora-geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

CAPÍTULO II - Dos Requisitos Para Ocupação Do Cargo

Art. 8º – O ocupante do cargo de Ouvidor Municipal deverá:
I. Possuir nível de escolaridade superior em qualquer área de conhecimento;
II. Ser servidor público efetivo da administração pública municipal;
III. Ter idade mínima de 21 anos;
Parágrafo único – É responsabilidade do Município ofertar capacitação constante para que o Ouvidor Geral exerça sua função da melhor maneira possível.

Art. 9º – Não poderá ser designado para o cargo da Ouvidoria Geral Do Município, servidor público municipal que:
I. Tiver sofrido penalização civil ou penal transitada em julgado;
II. Possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação;
III. Possuir advertências, suspensões ou penalização administrativa;
IV. Participarem de diretórios ou comissão provisória de partidos políticos;
V. Estejam afastados de suas atividades a pedido do próprio servidor público, para exercerem cargos de sindicatos, federações ou confederações trabalhistas, ou por determinação médica ou judicial.
Parágrafo único – Observados esses critérios, o nome do indicado para o exercício do cargo de Ouvidor Geral do município será efetuado pelo chefe do executivo.

CAPÍTULO III - Da nomeação, Afastamento e Destituição do cargo

Art. 10 – O cargo de Ouvidor Geral Do Município será exercido por servidor público efetivo, por meio de Função Gratificada, nomeado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal por meio de portaria.
§1º - Nos casos de afastamento temporário do Ouvidor, o Chefe do Executivo deverá nomear substituto temporário para a função.
§2º - Incluí na lei municipal nº 501, de 01/06/2017, no art. 1º, § 8º o inciso XII com a seguinte redação:
"XII - Ouvidor Geral Do Município – FG.01"

Art. 11 – O servidor público nomeado no cargo da Ouvidoria Geral Do Município, que exercer outra função, não poderá acumular o recebimento de duas gratificações.
§1º – O servidor público será destituído de seu cargo na Ouvidoria Geral Do Município nas seguintes condições:
I. Por solicitação formal de desligamento, efetuada pelo servidor público que ocupa o cargo;
II. Por destituição por falta grave ou improbidade e contra os princípios da legalidade, moralidade, ética e profissionalismo; e
III – Por determinação do Chefe do Executivo por meio de portaria.

§2º – O servidor público destituído do cargo de Ouvidor Geral Do Município assumirá todas as responsabilidades inerentes à função, até a data que ocupar o cargo, não cabendo ao substituto, assinar relatórios correspondentes ao período anterior à sua nomeação.

CAPÍTULO IV - Competência

Art. 12 - Compete à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul:

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 Jundiaí do Sul, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

II. Estabelecer mecanismo e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncia, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

III. Garantir a comunicação da população e os órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de Jundiaí do Sul;

IV. Manter serviço telefônico e atendimento on-line destinados a receberem denúncias ou reclamações;

V. Definir, fixar e avaliar indicadores de satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos para monitoramento da efetividade das informações de programas, projetos e ações definidas no Planejamento Estratégico da Gestão;

VI. Realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão do Município da Jundiaí do Sul pela ótica de satisfação da população e promover a cultura do exercício da cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;

VII. Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

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

IX. Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, afim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

X. Comunicar ao órgão da administração direta 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;

XI. Realizar diligencias nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

XII. Proceder correções preliminares nos órgãos da Administração;

XIII. Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações denúncias e representações recebidas;

XIV. Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

XV. Articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

Art. 13 - Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul 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;

IV. Avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais em termos da universalização, rapidez e qualidade;

V. Apoiar outras ações que visem garantir aqualidade na prestaçãodos serviços municipais;

VI – Deverá recomendar ao Chefe do Executivo que forneça aos servidores as capacitações que entender necessária para o melhor desempenho dos serviços públicos.

Art. 14 - A ouvidoria geral do Município poderá propor ao Gabinete do prefeito o estabelecimento de parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos de outros Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania, ou o levantamento dos indicadores de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Jundiaí do Sul.

Art. 15 - A ouvidoria geral do Município, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta 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 Diretor ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§ 2º - Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º - As informações e os documentos solicitados pela ouvidoria geral do Município deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

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

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

Art. 16 - A Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul promoverá a implantação e gestão do Sistema Municipal de Ouvidoria, que exercerá o conjunto de relações funcionais estabelecidas entre os organismos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão.

Parágrafo Único. À ouvidoria geral do Município caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 17 - A Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul estruturará e manterá em funcionamento, em conjunto com o Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO-, a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso, através de sistema de senhas, às respectivas áreas de atuação.

Art. 18 - A atuação da Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

Art. 19 - A Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

CAPÍTULO V - O Sistema Municipal De Ouvidoria

Art. 20 – A Ouvidoria do SUS e outras ouvidorias que, por conseguinte, vierem a ser criadas no âmbito do Poder Executivo Municipal estarão vinculadas tecnicamente à ouvidoria geral do Município e integrarão o Sistema Municipal de Ouvidoria, sendo os seus titulares considerados Ouvidores Setoriais.

Art. 21 – As atividades exercidas pelos servidores públicos integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

Art. 22 - O atendimento, registro e encaminhamento das manifestações ocorrerão no âmbito da Ouvidoria Geral do Município, sendo a transmissão de informações entre os integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria realizada, por meio eletrônico e através do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO, presencial, carta ou online.

CAPÍTULO VI - Das Atribuições Dos Cargos

Art. 23 – compete à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí Do Sul - PR:
I - Viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas por intermédio do recebimento de denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores efetivos ou comissionados, agentes políticos da administração pública municipal direta e indireta e daquelas entidades que recebem recursos da administração pública;
II - 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, no menor prazo possível, com linguagem clara e objetiva, adaptada ao público;
IV - Coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;
V - Providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;
VI - Dirigir-se diretamente aos Diretores do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou

adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar, diligenciando, junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas nos incisos anteriores;
VII - Divulgar, semestralmente, relatórios periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
VIII - Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
IX - Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão
perante a administração pública;
X. Estabelecer meios de interação permanente entre o cidadão e a administração pública municipal, visando a preservação dos princípios da legalidade e moralidade dos serviços públicos;
XI. Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
XII. Exercer outras atividades correlatas à função que lhe sejam delegadas;
XIII. Tratar e responder aos manifestantes no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada por igual período, de acordo com o disposto no art. 16 da Lei n.º 13.460, de 2017;
IX. Conceder aos responsáveis pela tomada de providências e envio de informações, de acordo com a Lei n.º 13.460, de 2017, o prazo de 20 dias, para os devidos esclarecimentos, podendo este ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.
§ 1º – A ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos
denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.
§ 2º – A ouvidoria manterá canal de comunicação, online e gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de
- analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos.

Art. 24 – O Município de Jundiaí do Sul, em conjunto com os seus departamentos, deve promover campanhas educativas para divulgar a existência e as funções da Ouvidoria Geral do Município, incentivando a participação da população.

Art. 25 – O Município de Jundiaí do Sul é responsável pela capacitação contínua dos servidores da Ouvidoria, visando garantir um atendimento de qualidade e a eficiência no tratamento das manifestações.

CAPÍTULO VII - Das Disposições Finais

Art. 26 – Fica o poder executivo autorizado a remanejar as verbas orçamentárias necessárias, com a finalidade de implantar a organização administrativa definidas na presente lei.

Art. 27 – As despesas decorrentes desta lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 28 – Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 29 – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO ROBERTO PEDRO
Prefeito Municipal

Prefeitura Municipal de Jundiaí do Sul/PR, 30 de abril de 2025.

PAULO ROBERTO PEDRO
Prefeito Municipal

Publicado por:
Juan Emanuel Gaveluk de Souza
Código Identificador:FB6DBD73

DIRETORIA DE LICITAÇÕES
EXTRATO DE CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS Nº 70/2025

PARTES: Município de Jundiaí do Sul e a Empresa **CENTRAL VIDA ASSISTENCIAL E OCUPACIONAL LTDA, CNPJ 02.691.257/0001-62.**
;
FUNDAMENTAÇÃO LEGAL: Dispensa de Licitação nº 15/2025, nos termos da Lei Federal nº. 14.133/2021, e suas alterações posteriores.

OBJETO: Contratação de Empresa Especializada em Gestão de Saúde e Segurança do Trabalho, com a finalidade de Elaboração de Laudo Técnico das Condições Ambientais de Trabalho, Laudo de Insalubridade, Laudo de Periculosidade, Programa de Gerenciamento de Riscos (riscos químicos, físicos, biológicos, de acidentes e ergonômicos), Programa de Controle Médico e Saúde Ocupacional, bem como, avaliações, palestras preventivas de segurança do trabalho, geração e envio mensal dos eventos s-2210 s 2220 s-2240 E-Social de SST no Governo Federal, conforme descrito no Anexo–Termo de Referência, da Dispensa de Licitação nº 15/2025.

DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA: As despesas decorrentes da execução da presente correrão em conformidade com a Lei Orçamentaria Municipal nº 767/2024, de 19/12/2025.

VIGÊNCIA: 12 (doze) meses a partir da data de publicação.
VALOR: R$ 39.600,00 (trinta e nove mil e seiscentos reais).
DATA DA ASSINATURA: 29/04/2025.
FORO: Comarca de Ribeirão do Pinhal.

Jundiai do Sul – Estado do Paraná, 29 de abril de 2025

PAULO ROBERTO PEDRO
Prefeito Municipal

Publicado por:
Juan Emanuel Gaveluk de Souza
Código Identificador:55E17F80

EXECUTIVO MUNICIPAL
LEI MUNICIPAL Nº 777/2025

LEI MUNICIPAL Nº 777/2025

Ementa: Cria a Ouvidoria Geral do Município, regulamentando-a e dá outras providências correlatas.

A Câmara Municipal de Jundiaí do Sul, Estado do Paraná, aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte lei:

Art. 1º – Fica criada a Ouvidoria Geral do Município no âmbito da Administração Pública Municipal, 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 aprimoramento da gestão pública.

Parágrafo único. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 2º - 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;
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 I - Dos Objetivos

Art. 3º – Compete à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul:
I – Receber elogios, denúncias, reclamações, consultas e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;
a) No caso de elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido, conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho;
b) No caso de reclamações: acolher, encaminhar à secretaria competente para corrigi-lo, ou não reconhecendo como verdadeiro, justificar;
c) No caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade para providências cabíveis;
d) No caso de sugestões: encaminhar à secretaria competente para adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
e) No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes.
II – Receber sugestões de aprimoramento, e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
III - Diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
IV - Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
V – Elaborar e divulgar, semestralmente e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
VI - Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
VII - Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
§ 1º. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.
§ 2º. A Ouvidoria manterá sistema de registro disponível 24 horas por dia, através de todos os métodos disponíveis, incluído plataforma online por meio de formulário eletrônico, e-mail, telefone e aplicativo de mensagens, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 4º - A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.
§ 1º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:
I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;
§ 2º Entende-se como meio de contato, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 5º - As denúncias recebidas pela Ouvidora-geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:
I - identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade;
II - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 6º. As denúncias recebidas pela Ouvidora-geral poderão ser encerradas quando:
I - não for da competência da Administração Pública Municipal;
II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
III - o denunciante:
a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
c) agir de modo temerário;
d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 30 (dias) dias.
IV – Quando for concluído o seu objeto de apuração.

Art. 7º - A Ouvidora-geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

CAPÍTULO II - Dos Requisitos Para Ocupação Do Cargo

Art. 8º – O ocupante do cargo de Ouvidor Municipal deverá:
I. Possuir nível de escolaridade superior em qualquer área de conhecimento;
II. Ser servidor público efetivo da administração pública municipal;
III. Ter idade mínima de 21 anos;
Parágrafo único – É responsabilidade do Município ofertar capacitação constante para que o Ouvidor Geral exerça sua função da melhor maneira possível.

Art. 9º – Não poderá ser designado para o cargo da Ouvidoria Geral Do Município, servidor público municipal que:
I. Tiver sofrido penalização civil ou penal transitada em julgado;
II. Possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação;
III. Possuir advertências, suspensões ou penalização administrativa;
IV. Participarem de diretórios ou comissão provisória de partidos políticos;
V. Estejam afastados de suas atividades a pedido do próprio servidor público, para exercerem cargos de sindicatos, federações ou confederações trabalhistas, ou por determinação médica ou judicial.
Parágrafo único – Observados esses critérios, o nome do indicado para o exercício do cargo de Ouvidor Geral do município será efetuado pelo chefe do executivo.

CAPÍTULO III - Da nomeação, Afastamento e Destituição do cargo

Art. 10 – O cargo de Ouvidor Geral Do Município será exercido por servidor público efetivo, por meio de Função Gratificada, nomeado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal por meio de portaria.
§1º - Nos casos de afastamento temporário do Ouvidor, o Chefe do Executivo deverá nomear substituto temporário para a função.
§2º - Incluí na lei municipal nº 501, de 01/06/2017, no art. 1º, § 8º o inciso XII com a seguinte redação:
"XII - Ouvidor Geral Do Município – FG.01"

Art. 11 – O servidor público nomeado no cargo da Ouvidoria Geral Do Município, que exercer outra função, não poderá acumular o recebimento de duas gratificações.
§1º – O servidor público será destituído de seu cargo na Ouvidoria Geral Do Município nas seguintes condições:
I. Por solicitação formal de desligamento, efetuada pelo servidor público que ocupa o cargo;
II. Por destituição por falta grave ou improbidade e contra os princípios da legalidade, moralidade, ética e profissionalismo; e
III – Por determinação do Chefe do Executivo por meio de portaria.
§2º – O servidor público destituído do cargo de Ouvidor Geral Do Município assumirá todas as responsabilidades inerentes à função, até a data que ocupar o cargo, não cabendo ao substituto, assinar relatórios correspondentes ao período anterior à sua nomeação.

CAPÍTULO IV - Competência

Art. 12 - Compete à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul:

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 Jundiaí do Sul, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;
II. Estabelecer mecanismo e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncia, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;
III. Garantir a comunicação da população e os órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de Jundiaí do Sul;
IV. Manter serviço telefônico e atendimento on-line destinados a receberem denúncias ou reclamações;
V. Definir, fixar e avaliar indicadores de satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos para monitoramento da efetividade das informações de programas, projetos e ações definidas no Planejamento Estratégico da Gestão;
VI. Realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão do Município da Jundiaí do Sul pela ótica de satisfação da população e promover a cultura do exercício da cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;
VII. Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;
VIII. Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades, bem como avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;
IX. Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, afim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;
X. Comunicar ao órgão da administração direta 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;
XI. Realizar diligencias nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
XII. Proceder correções preliminares nos órgãos da Administração;
XIII. Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações denúncias e representações recebidas;
XIV. Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
XV. Articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

Art. 13 - Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul 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;

IV. Avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais em termos da universalização, rapidez e qualidade;

V. Apoiar outras ações que visem garantir aqualidade na prestaçãodos serviços municipais;
VI – Deverá recomendar ao Chefe do Executivo que forneça aos servidores as capacitações que entender necessária para o melhor desempenho dos serviços públicos.

Art. 14 - A ouvidoria geral do Município poderá propor ao Gabinete do prefeito o estabelecimento de parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos de outros Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania, ou o levantamento dos indicadores de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Jundiaí do Sul.

Art. 15 - A ouvidoria geral do Município, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta 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 Diretor ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§ 2º - Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º - As informações e os documentos solicitados pela ouvidoria geral do Município deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

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

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

Art. 16 - A Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul promoverá a implantação e gestão do Sistema Municipal de Ouvidoria, que exercerá o conjunto de relações funcionais estabelecidas entre os organismos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão.

Parágrafo Único. À ouvidoria geral do Município caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 17 - A Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul estruturará e manterá em funcionamento, em conjunto com o Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO-, a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso, através de sistema de senhas, às respectivas áreas de atuação.

Art. 18 - A atuação da Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

Art. 19 - A Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

CAPÍTULO V - O Sistema Municipal De Ouvidoria

Art. 20 – A Ouvidoria do SUS e outras ouvidorias que, por conseguinte, vierem a ser criadas no âmbito do Poder Executivo Municipal estarão vinculadas tecnicamente à ouvidoria geral do Município e integrarão o Sistema Municipal de Ouvidoria, sendo os seus titulares considerados Ouvidores Setoriais.

Art. 21 – As atividades exercidas pelos servidores públicos integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

Art. 22 - O atendimento, registro e encaminhamento das manifestações ocorrerão no âmbito da Ouvidoria Geral do Município, sendo a transmissão de informações entre os integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria realizada, por meio eletrônico e através do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO, presencial, carta ou online.

CAPÍTULO VI - Das Atribuições Dos Cargos

Art. 23 – compete à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí Do Sul - PR:

I - Viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas por intermédio do recebimento de denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores efetivos ou comissionados, agentes políticos da administração pública municipal direta e indireta e daquelas entidades que recebem recursos da administração pública;

II - 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, no menor prazo possível, com linguagem clara e objetiva, adaptada ao público;
IV - Coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;
V - Providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;
VI - Dirigir-se diretamente aos Diretores do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar, diligenciando, junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas nos incisos anteriores;
VII - Divulgar, semestralmente, relatórios periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
VIII - Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
IX - Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
X. Estabelecer meios de interação permanente entre o cidadão e a administração pública municipal, visando a preservação dos princípios da legalidade e moralidade dos serviços públicos;
XI. Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
XII. Exercer outras atividades correlatas à função que lhe sejam delegadas;

XIII. Tratar e responder aos manifestantes no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada por igual período, de acordo com o disposto no art. 16 da Lei n.º 13.460, de 2017;
IX. Conceder aos responsáveis pela tomada de providências e envio de informações, de acordo com a Lei n.º 13.460, de 2017, o prazo de 20 dias, para os devidos esclarecimentos, podendo este ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.
§ 1º – A ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.
§ 2º – A ouvidoria manterá canal de comunicação, online e gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de
- analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos.

Art. 24 – O Município de Jundiaí do Sul, em conjunto com os seus departamentos, deve promover campanhas educativas para divulgar a existência e as funções da Ouvidoria Geral do Município, incentivando a participação da população.

Art. 25 – O Município de Jundiaí do Sul é responsável pela capacitação contínua dos servidores da Ouvidoria, visando garantir um atendimento de qualidade e a eficiência no tratamento das manifestações.

CAPÍTULO VII - Das Disposições Finais

Art. 26 – Fica o poder executivo autorizado a remanejar as verbas orçamentárias necessárias, com a finalidade de implantar a organização administrativa definidas na presente lei.

Art. 27 – As despesas decorrentes desta lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 28 – Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 29 – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO ROBERTO PEDRO
Prefeito Municipal
Prefeitura Municipal de Jundiaí do Sul/PR, 30 de abril de 2025.

Publicado por:
Adauheber Macedo da Silva
Código Identificador:28B1D4BA

ESTADO DO PARANÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE LAPA

CÂMARA MUNICIPAL DA LAPA
ATO Nº 48/2025

Súmula: Concede 10 (dez) dias de férias regulamentares à servidora JOELMA APARECIDA PINTO POLATO.

O Presidente da Câmara Municipal da Lapa, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais, conferidas pela Lei Orgânica Municipal e considerando o disposto nos artigos 110 a 124, da Lei Municipal nº 2280/2008,

RESOLVE:

Art. 1º - Fica concedido à servidora JOELMA APARECIDA PINTO POLATO ocupante do cargo Efetivo de Técnica de Contabilidade, Grupo Técnico Administrativo, 10 (dez) dias de férias regulamentares, no período de 05/05/2025a 14/05/2025, relativas ao período aquisitivo de 01/09/2023a 31/08/2024. A fruição dos 20 (vinte) dias restantes de férias regulamentares será definida posteriormente pela Administração.

Art. 2º - Este Ato entra em vigor nesta data.

Câmara Municipal da Lapa, em 30 de abril de 2025.

ARTHUR BASTIAN VIDAL
Presidente

CAMILA SCHEFER PIERIN
1ª Secretária

Publicado por:
Elisangela Mendes Dos Anjos Ribas
Código Identificador:1B5EFA7B

CÂMARA MUNICIPAL DA LAPA
ATO Nº 49/2025

Súmula: Prorroga o prazo para a conclusão dos trabalhos das Comissões de Sindicância nº 01 e 02/2024.

O Presidente da Câmara Municipal da Lapa, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais

RESOLVE

Art. 1º - Fica prorrogado por 60 (sessenta) dias, à partir de 30/04/2025, o prazo para apresentação de relatório final dos trabalhos das Comissões de Sindicância nº 01 e 02/2024, constituídas respectivamente através dos Atos nº 35 e 36/2024.

Art. 2º - Este Ato entra em vigor nesta data.

Poder Legislativo Municipal em 30 de abril de 2025.

ARTHUR BASTIAN VIDAL
Presidente

CAMILA SCHEFER
1ª Secretária

Publicado por:
Robson da Silveira Maurer
Código Identificador:D0576BD4

CONSELHO MUNICIPAL DE ASSISTÊNCIA SOCIAL LAPA - PR
RESOLUÇÃO Nº. 620, DE 30 DE ABRIL DE 2025

Súmula: Aprova a Prestação de Contas do Fundo Municipal da Assistência Social referente aos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2025, do Município de Lapa/PR.

O Conselho Municipal de Assistência Social – CMAS, no uso de suas atribuições que lhe confere a Lei Municipal de Criação nº. 1331 de 11/06/96, regido pela Lei Municipal nº. 3105 de 30/07/2015.

• Considerando o Artigo 58 da Lei Municipal nº 3105, de 30/07/2015;

• Considerando que as contas do Fundo Municipal da Assistência Social foram apresentadas mensalmente nas reuniões ordinárias deste Conselho;

• Considerando a apresentação do Demonstrativo das Receitas e Despesas do Fundo Municipal da Assistência Social, referente ao período de Janeiro a Março, Exercício 2025;

• Considerando a apresentação do detalhamento das despesas realizadas referente às ações desenvolvidas e Relatório de Atendimentos na área da Assistência Social nos meses de Janeiro, Fevereiro e Março de 2025;

• Considerando a deliberação da plenária realizada dia 30/04/2025, por meio de Audiência Pública;

R E S O L V E:

EXECUTIVO MUNICIPAL
LEI MUNICIPAL Nº 777/2025

LEI MUNICIPAL Nº 777/2025

Ementa: Cria a Ouvidoria Geral do Município, regulamentando-a e dá outras providências correlatas.

A Câmara Municipal de Jundiaí do Sul, Estado do Paraná, aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte lei:

Art. 1º – Fica criada a Ouvidoria Geral do Município no âmbito da Administração Pública Municipal, 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 aprimoramento da gestão pública.

Parágrafo único. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 2º - 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;
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 I - Dos Objetivos

Art. 3º – Compete à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul:
I – Receber elogios, denúncias, reclamações, consultas e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;
a) No caso de elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido, conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho;
b) No caso de reclamações: acolher, encaminhar à secretaria competente para corrigi-lo, ou não reconhecendo como verdadeiro, justificar;
c) No caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade para providências cabíveis;
d) No caso de sugestões: encaminhar à secretaria competente para adotá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
e) No caso de consultas: responder às questões dos solicitantes.

II – Receber sugestões de aprimoramento, e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
III - Diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
IV - Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
V – Elaborar e divulgar, semestralmente e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
VI - Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
VII - Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
§ 1º. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.
§ 2º. A Ouvidoria manterá sistema de registro disponível 24 horas por dia, através de todos os métodos disponíveis, incluído plataforma online por meio de formulário eletrônico, e-mail, telefone e aplicativo de mensagens, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 4º - A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.
§ 1º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:
I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;
II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;
§ 2º Entende-se como meio de contato, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 5º - As denúncias recebidas pela Ouvidora-geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:
I - identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade;
II - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 6º. As denúncias recebidas pela Ouvidora-geral poderão ser encerradas quando:
I - não for da competência da Administração Pública Municipal;
II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
III - o denunciante:
a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
c) agir de modo temerário;
d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 30 (dias) dias.
IV – Quando for concluído o seu objeto de apuração.

Art. 7º - A Ouvidora-geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

CAPÍTULO II - Dos Requisitos Para Ocupação Do Cargo

Art. 8º – O ocupante do cargo de Ouvidor Municipal deverá:
I. Possuir nível de escolaridade superior em qualquer área de conhecimento;
II. Ser servidor público efetivo da administração pública municipal;
III. Ter idade mínima de 21 anos;
Parágrafo único – É responsabilidade do Município ofertar capacitação constante para que o Ouvidor Geral exerça sua função da melhor maneira possível.

Art. 9º – Não poderá ser designado para o cargo da Ouvidoria Geral Do Município, servidor público municipal que:
I. Tiver sofrido penalização civil ou penal transitada em julgado;
II. Possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação;
III. Possuir advertências, suspensões ou penalização administrativa;
IV. Participarem de diretórios ou comissão provisória de partidos políticos;
V. Estejam afastados de suas atividades a pedido do próprio servidor público, para exercerem cargos de sindicatos, federações ou confederações trabalhistas, ou por determinação médica ou judicial.
Parágrafo único – Observados esses critérios, o nome do indicado para o exercício do cargo de Ouvidor Geral do município será efetuado pelo chefe do executivo.

CAPÍTULO III - Da nomeação, Afastamento e Destituição do cargo

Art. 10 – O cargo de Ouvidor Geral Do Município será exercido por servidor público efetivo, por meio de Função Gratificada, nomeado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal por meio de portaria.
§1º - Nos casos de afastamento temporário do Ouvidor, o Chefe do Executivo deverá nomear substituto temporário para a função.
§2º - Incluí na lei municipal nº 501, de 01/06/2017, no art. 1º, § 8º o inciso XII com a seguinte redação:
"XII - Ouvidor Geral Do Município – FG.01"

Art. 11 – O servidor público nomeado no cargo da Ouvidoria Geral Do Município, que exercer outra função, não poderá acumular o recebimento de duas gratificações.
§1º – O servidor público será destituído de seu cargo na Ouvidoria Geral Do Município nas seguintes condições:
I. Por solicitação formal de desligamento, efetuada pelo servidor público que ocupa o cargo;
II. Por destituição por falta grave ou improbidade e contra os princípios da legalidade, moralidade, ética e profissionalismo; e
III – Por determinação do Chefe do Executivo por meio de portaria.
§2º – O servidor público destituído do cargo de Ouvidor Geral Do Município assumirá todas as responsabilidades inerentes à função, até a data que ocupar o cargo, não cabendo ao substituto, assinar relatórios correspondentes ao período anterior à sua nomeação.

CAPÍTULO IV - Competência

Art. 12 - Compete à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul:

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 Jundiaí do Sul, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;
II. Estabelecer mecanismo e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncia, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;
III. Garantir a comunicação da população e os órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de Jundiaí do Sul;
IV. Manter serviço telefônico e atendimento on-line destinados a receberem denúncias ou reclamações;
V. Definir, fixar e avaliar indicadores de satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos para monitoramento da efetividade das informações de programas, projetos e ações definidas no Planejamento Estratégico da Gestão;
VI. Realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão do Município da Jundiaí do Sul pela ótica de satisfação da população e promover a cultura do exercício da cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;
VII. Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;
VIII. Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades, bem como avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

IX. Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, afim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;
X. Comunicar ao órgão da administração direta 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;
XI. Realizar diligencias nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
XII. Proceder correções preliminares nos órgãos da Administração;
XIII. Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações denúncias e representações recebidas;
XIV. Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
XV. Articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

Art. 13 - Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul 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;

IV. Avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais em termos da universalização, rapidez e qualidade;

V. Apoiar outras ações que visem garantir aqualidade na prestaçãodos serviços municipais;
VI – Deverá recomendar ao Chefe do Executivo que forneça aos servidores as capacitações que entender necessária para o melhor desempenho dos serviços públicos.

Art. 14 - A ouvidoria geral do Município poderá propor ao Gabinete do prefeito o estabelecimento de parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos de outros Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania, ou o levantamento dos indicadores de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Jundiaí do Sul.

Art. 15 - A ouvidoria geral do Município, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta 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 Diretor ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§ 2º - Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º - As informações e os documentos solicitados pela ouvidoria geral do Município deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis.

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

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

Art. 16 - A Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul promoverá a implantação e gestão do Sistema Municipal de Ouvidoria, que exercerá o conjunto de relações funcionais estabelecidas entre os organismos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão.

Parágrafo Único. À ouvidoria geral do Município caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 17 - A Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul estruturará e manterá em funcionamento, em conjunto com o Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO-, a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso, através de sistema de senhas, às respectivas áreas de atuação.

Art. 18 - A atuação da Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

Art. 19 - A Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí do Sul poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

CAPÍTULO V - O Sistema Municipal De Ouvidoria

Art. 20 – A Ouvidoria do SUS e outras ouvidorias que, por conseguinte, vierem a ser criadas no âmbito do Poder Executivo Municipal estarão vinculadas tecnicamente à ouvidoria geral do Município e integrarão o Sistema Municipal de Ouvidoria, sendo os seus titulares considerados Ouvidores Setoriais.

Art. 21 – As atividades exercidas pelos servidores públicos integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

Art. 22 - O atendimento, registro e encaminhamento das manifestações ocorrerão no âmbito da Ouvidoria Geral do Município, sendo a transmissão de informações entre os integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria realizada, por meio eletrônico e através do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO, presencial, carta ou online.

CAPÍTULO VI - Das Atribuições Dos Cargos

Art. 23 – compete à Ouvidoria Geral do Município de Jundiaí Do Sul - PR:

I - Viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas por intermédio do recebimento de denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores efetivos ou comissionados, agentes políticos da administração pública municipal direta e indireta e daquelas entidades que recebem recursos da administração pública;

II - 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, no menor prazo possível, com linguagem clara e objetiva, adaptada ao público;
IV - Coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;
V - Providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;
VI - Dirigir-se diretamente aos Diretores do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar, diligenciando, junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas nos incisos anteriores;
VII - Divulgar, semestralmente, relatórios periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
VIII - Manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
IX - Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
X. Estabelecer meios de interação permanente entre o cidadão e a administração pública municipal, visando a preservação dos princípios da legalidade e moralidade dos serviços públicos;
XI. Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
XII. Exercer outras atividades correlatas à função que lhe sejam delegadas;
XIII. Tratar e responder aos manifestantes no prazo de 30 dias, prorrogável de forma justificada por igual período, de acordo com o disposto no art. 16 da Lei n.º 13.460, de 2017;
IX. Conceder aos responsáveis pela tomada de providências e envio de informações, de acordo com a Lei n.º 13.460, de 2017, o prazo de 20 dias, para os devidos esclarecimentos, podendo este ser prorrogado por igual período, desde que haja justificativa expressa.
§ 1º – A ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.
§ 2º – A ouvidoria manterá canal de comunicação, online e gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de
- analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos.

Art. 24 – O Município de Jundiaí do Sul, em conjunto com os seus departamentos, deve promover campanhas educativas para divulgar a existência e as funções da Ouvidoria Geral do Município, incentivando a participação da população.

Art. 25 – O Município de Jundiaí do Sul é responsável pela capacitação contínua dos servidores da Ouvidoria, visando garantir um atendimento de qualidade e a eficiência no tratamento das manifestações.

CAPÍTULO VII - Das Disposições Finais

Art. 26 – Fica o poder executivo autorizado a remanejar as verbas orçamentárias necessárias, com a finalidade de implantar a organização administrativa definidas na presente lei.

Art. 27 – As despesas decorrentes desta lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas, se necessário.

Art. 28 – Ficam revogadas as disposições em contrário.

Art. 29 – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

PAULO ROBERTO PEDRO
Prefeito Municipal

Prefeitura Municipal de Jundiaí do Sul/PR, 30 de abril de 2025.

Publicado por:
Adauheber Macedo da Silva
Código Identificador:28B1D4BA

Matéria publicada no Diário Oficial dos Municípios do Paraná
no dia 02/05/2025. Edição 3267
A verificação de autenticidade da matéria pode ser feita
informando o código identificador no site:
https://www.diariomunicipal.com.br/amp/