



# Município de Chopinzinho

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ 76.995.414/0001-60 e-mail: prefeitura@chopinzinho.pr.gov.br  
Telefone: (46) 3242-8600 Rua Miguel Procópio Kurpel, 3811, Bairro São Miguel  
85.560-000 CHOPINZINHO PARANÁ

## LEI Nº 3.864/2020, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2020

**Institui a Ouvidoria do Município de Chopinzinho, e dá outras providências.**

**O PREFEITO DE CHOPINZINHO, ESTADO DO PARANÁ**, no uso das atribuições que lhe são conferidas por Lei,

Faz saber, que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte

### **LEI:**

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria do Município de Chopinzinho.

Parágrafo único. A Ouvidoria tem por objetivo promover a participação da sociedade na missão de controle da Administração Pública e assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Pública.

Art. 2º A Ouvidoria disporá de um canal de comunicação próprio, na página eletrônica oficial do Município, bem como de um espaço físico para atendimento presencial e via telefone.

Art. 3º A Ouvidoria é o órgão responsável pelo acompanhamento das reclamações, elogios, sugestões, críticas, denúncias e pedidos de informação relativas à prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal.

Parágrafo único. O Poder Executivo Municipal poderá realizar a descentralização do serviço de Ouvidoria por Secretaria Municipal, conforme demanda identificada e áreas prioritárias, para ampliar e reforçar o acesso dos cidadãos a informações e serviços.

Art. 4º Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido.

Art. 5º O usuário de serviço público tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presunção de boa-fé do usuário;

III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;



# Município de Chopinzinho

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ 76.995.414/0001-60 e-mail: prefeitura@chopinzinho.pr.gov.br  
Telefone: (46) 3242-8600 Rua Miguel Procópio Kurpel, 3811, Bairro São Miguel  
85.560-000 CHOPINZINHO PARANÁ

- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e
- XV - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
  - a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
  - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
  - c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
  - d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;
  - e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º A Ouvidoria do Município tem as seguintes atribuições:

- I - receber denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo Municipal;
- II - diligenciar junto às unidades da Administração Pública para que prestem informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;
- III - cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar a conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

Assinado por Chopinzinho, PARANÁ em 15/05/2012 às 10:58:58. Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://chopinzinho.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código 444E-9A2B-5FFF-244A



# Município de Chopinzinho

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ 76.995.414/0001-60 e-mail: prefeitura@chopinzinho.pr.gov.br  
Telefone: (46) 3242-8600 Rua Miguel Procópio Kurpel, 3811, Bairro São Miguel  
85.560-000 CHOPINZINHO PARANÁ

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, anualmente, relatório de suas atividades;

VII - encaminhar relatório de suas atividades ao Prefeito Municipal;

VIII - comunicar ao órgão da administração competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

IX - atender o usuário de forma adequada, com observância aos princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

X - garantir respostas conclusivas aos usuários;

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

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

XIII - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração.

Art. 8º A Ouvidoria do Município compete:

I - criar um sistema informatizado, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;

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

III - auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

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

Art. 9º A Ouvidoria do Município deverá ser composta por:

I - Ouvidor;

II - Demais servidores auxiliares, se necessário.

§ 1º O Ouvidor será servidor público efetivo, designado mediante portaria do Chefe do Poder Executivo Municipal.

§ 2º A designação do Ouvidor deverá priorizar um perfil profissional de prevenção e solução de conflitos, atendimento ao público, habilidades interpessoais para gerir a equipe e dialogar com gestores de outras áreas, bem como escutar os cidadãos com respeito e disponibilidade.

Art. 10. Compete ao Ouvidor:

I - propor ao superior hierárquico a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, com padronização e divulgação dos seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria Municipal competente, com o devido monitoramento da providência adotada por ela, bem como imediata ciência da demanda à Procuradoria-Geral do Município, quando envolver ato lesivo ao patrimônio público e/ou possível infração funcional de agente público;

III - responder ao usuário da ouvidoria com celeridade na tramitação da demanda;

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

V - propor medidas para aumentar a eficiência do serviço público municipal;

VI - solicitar, 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.

Art. 11. A ouvidoria encaminhará a decisão ou manifestação administrativa final ao usuário observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



# Município de Chopinzinho

ESTADO DO PARANÁ

CNPJ 76.995.414/0001-60 e-mail: prefeitura@chopinzinho.pr.gov.br  
Telefone: (46) 3242-8600 Rua Miguel Procópio Kurpel, 3811, Bairro São Miguel  
85.560-000 CHOPINZINHO PARANÁ

Parágrafo único. Após a instrução da demanda e decisão ou manifestação administrativa final ao usuário pela Secretaria Municipal competente, compete privativamente à Procuradoria-Geral do Município analisar os fatos, informações e documentos da demanda e propor, mediante parecer, aos órgãos da Administração Pública Municipal a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, quando envolver ato lesivo ao patrimônio público e/ou possível infração funcional de agente público.

Art. 12. A Ouvidoria ficará vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal.

Art. 13. Esta Lei poderá ser regulamentada via Decreto Municipal.

Art. 14. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogada as disposições em contrário.

GABINETE DO PREFEITO DE CHOPINZINHO/PR, DE 22 DE DEZEMBRO DE 2020.

**Álvaro Dênis Ceni Scolaro**  
Prefeito

Publicado no Diário Oficial dos Municípios  
do Sudoeste do Paraná - **DIOEMS**

EDIÇÃO N° 2264 de 23/12/2020

Assinado por 1 pessoa: ÁLVARO DÊNIS CENI SCOLARO  
Para verificar a validade das assinaturas, acesse <https://chopinzinho.1doc.com.br/verificacao/> e informe o código 444E-9A28-5FFF-244A



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 444E-9A28-5FFF-244A

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ **ÁLVARO DÉNIS CENI SCOLARO** (CPF 009.378.889-40) em 22/12/2020 17:54:36 (GMT-03:00)  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://chopinzinho.1doc.com.br/verificacao/444E-9A28-5FFF-244A>