



CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

INDICAÇÃO LEGISLATIVA N.º 19/2025

Ementa: Indicar ao Poder Executivo a elaboração de Projeto de Lei que disponha sobre a criação da Ouvidoria do Município de Pinhalão, estabelece suas competências, estrutura e procedimentos, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e os princípios da boa governança pública.

Ao Exmo. Sr. Luiz Eduardo do Castro Vanzeli
Prefeito Municipal

A Câmara Municipal de Pinhalão, por intermédio de sua vereadora Francielli Siqueira de Carvalho Macedo, vem por meio do presente, indicar ao Poder Executivo a elaboração de Projeto de Lei que disponha sobre a criação da Ouvidoria do Município de Pinhalão, estabelece suas competências, estrutura e procedimentos, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e os princípios da boa governança pública, ora em **anexo**.

Justificativa: A presente Proposição Legislativa tem por escopo instituir a Ouvidoria Geral do Município de Pinhalão, um órgão vital para o fortalecimento da democracia participativa, da transparência administrativa e da eficiência na prestação dos serviços públicos. A sua criação atende às exigências da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e alinha-se às melhores práticas de governança e controle social preconizadas pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR).

A Ouvidoria Geral atuará como um canal qualificado de interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública Municipal, recebendo e processando manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Mais do que um mero receptor, a Ouvidoria será um agente de transformação, utilizando as informações coletadas para identificar falhas, propor melhorias, mediar conflitos e fomentar a cultura da *accountability*.



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original a04ff854d78bc20ee10fe4deeb90a86b43e6b8e635cccf98ce185ee76da1509c

<https://valida.ae/da6ef3faa9f9ba760fd3eedf6366f0fb499bec722e249789a>





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

A autonomia funcional, a imparcialidade, a celeridade e a gratuidade dos serviços são pilares desta proposta, assegurando que o cidadão tenha um instrumento efetivo para exercer seu direito à participação na gestão e fiscalização dos serviços públicos. A produção de relatórios gerenciais e a proposição de recomendações aos gestores municipais contribuirão significativamente para o aprimoramento contínuo das políticas públicas e da máquina administrativa.

A instituição de uma Ouvidoria robusta, transparente e acessível é um investimento na qualidade da gestão pública, na satisfação do cidadão e na consolidação de um governo verdadeiramente a serviço da comunidade de Pinhalão.

Sem mais para o presente, apresentamos os votos de elevada estima e consideração.

Pinhalão, em 12 de junho de 2025.

FRANCIELLI SIQUEIRA DE CARVALHO MACEDO
VEREADORA





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

PROJETO DE LEI N.º

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Pinhalão, estabelece suas competências, estrutura e procedimentos, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e os princípios da boa governança pública.

A CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO, ESTADO DO PARANÁ, aprovou e eu, Luiz Eduardo de Castro Vanzeli, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município de Pinhalão, órgão autônomo, com independência funcional e técnica, vinculado administrativamente ao Gabinete do Prefeito, para o exercício das atribuições previstas nesta Lei.

§ 1º A Ouvidoria atuará como instância de controle social e participação popular, bem como canal de comunicação entre os usuários de serviços públicos e a Administração Pública Municipal.

§ 2º Para os fins desta Lei, considera-se:

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

II – Serviço Público: toda atividade ou comodidade material, prestada diretamente pela Administração Pública Municipal ou por seus delegados, de forma contínua e regular, em benefício da coletividade ou de seus membros;

III – Manifestação: comunicação do usuário que contenha denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio ou pedido de simplificação de serviços;

IV – Administração Pública Municipal: o conjunto de órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município de Pinhalão, incluindo autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista que prestem serviços públicos.



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original a04ff854d78bc20ee10fe4deeb90a86b43e6b8e635cccf98ce185ee76da1509c

<https://valida.ae/da6ef3faa9f9ba760fd3eedf6366f0fb499bec722e249789a>





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

Art. 2º A Ouvidoria do Município de Pinhalão observará e fará observar, em sua atuação, os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, eficácia, transparência, razoabilidade, proporcionalidade, devido processo legal, celeridade, gratuidade, boa-fé, sigilo, acessibilidade, cortesia e respeito à dignidade do usuário, bem como os preceitos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017 e na Lei Federal nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação).

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES E OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria do Município de Pinhalão:

I – Receber, analisar, classificar e encaminhar as manifestações dos usuários de serviços públicos referentes à aplicação da Lei Federal nº 13.460/2017, bem como aquelas relativas à qualidade dos serviços públicos prestados pela Administração Pública Municipal, à atuação de seus agentes e às condições de acessibilidade;

II – Receber, analisar e encaminhar sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias dos cidadãos;

III – Acompanhar as providências adotadas pelos órgãos e entidades municipais em decorrência das manifestações recebidas;

IV – Propor medidas para a melhoria dos serviços prestados;

V – Monitorar a tramitação das manifestações junto aos órgãos e entidades competentes da Administração Pública Municipal, zelando pelo cumprimento dos prazos estabelecidos e pela efetividade das respostas;

VI – Propor, aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal, a adoção de medidas para:

a) Prevenir e corrigir falhas na prestação de serviços públicos;

b) Aprimorar os procedimentos e a gestão dos serviços públicos; c) Sanar irregularidades e ineficiências identificadas;

d) Evitar a reincidência de problemas e melhorar a experiência do usuário.



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original a04ff854d78bc20ee10fe4deeb90a86b43e6b8e635cccf98ce185ee76da1509c

<https://valida.ae/da6ef3faa9f9ba760fd3eedf6366f0fb499bec722e249789a>





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

VII – Atuar como instância mediadora entre o usuário e a Administração Pública Municipal, buscando a resolução consensual de conflitos e a satisfação do cidadão;

VIII – Promover a divulgação dos direitos dos usuários de serviços públicos e dos canais de acesso à Ouvidoria;

IX – Produzir e divulgar relatórios periódicos de suas atividades, contendo dados estatísticos sobre as manifestações recebidas, os principais problemas identificados, as soluções propostas e as providências adotadas pelos órgãos e entidades, garantindo a transparência e o controle social;

X – Recomendar a instauração de processos administrativos, sindicâncias ou inquéritos, quando as manifestações apontarem indícios de irregularidades ou ilícitos que justifiquem apuração;

XI – Sugerir a realização de estudos e pesquisas sobre a satisfação dos usuários e a qualidade dos serviços públicos;

XII – Manter atualizado o registro das manifestações e de seu tratamento, garantindo a rastreabilidade e a transparência das informações, em conformidade com a Lei Geral de Proteção de Dados (Lei Federal nº 13.709/2018);

XIII – Articular-se com os órgãos de controle interno e externo, tais como o Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR), o Ministério Público e demais órgãos de defesa do consumidor, para fins de intercâmbio de informações e cooperação em temas de interesse comum.

Art. 4º São objetivos da Ouvidoria:

I – Fortalecer a confiança do cidadão na Administração Pública Municipal, promovendo a transparência e a responsabilidade na gestão dos serviços públicos;

II – Assegurar a efetividade dos direitos e deveres dos usuários de serviços públicos, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017;

III – Contribuir para a melhoria contínua da qualidade, eficiência e efetividade dos serviços públicos prestados pelo Município;

IV – Fomentar o controle social e a participação cidadã na fiscalização da aplicação dos recursos públicos e na avaliação dos serviços;



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original a04ff854d78bc20ee10fe4deeb90a86b43e6b8e635ccccf98ce185ee76da1509c

<https://valida.ae/da6ef3faa9f9ba760fd3eedf6366f0fb499bec722e249789a>





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

V – Promover a cultura de ouvidoria e de gestão participativa no âmbito da Administração Pública Municipal.

CAPÍTULO III

DA ESTRUTURA, DO PROVIMENTO E DA AUTONOMIA DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 5º A Ouvidoria será exercida por um Ouvidor Municipal, designado pelo Prefeito Municipal, conforme critérios estabelecidos nesta lei e em regulamento próprio.

Art. 6º O Ouvidor deverá ser designado dentro do quadro de servidores efetivos vinculados ao Município de Pinhalão, com nomeação realizada por meio de Portaria publicada no Diário Oficial do Município.

Art. 7º O Ouvidor deverá atuar segundo princípios éticos, pautando seu trabalho pela legalidade, legitimidade, imparcialidade, moralidade e ética.

CAPÍTULO IV

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 8º São direitos básicos do usuário:

I - Participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - Acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto na Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais);

III - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018;

IV - Obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet;

V - Simplicidade no atendimento, que deve ser realizado de forma adequada à sua compreensão;



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original a04ff854d78bc20ee10fe4deeb90a86b43e6b8e635cccf98ce185ee76da1509c

<https://valida.ae/da6ef3faa9f9ba760fd3eedf6366f0fb499bec722e249789a>





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

VI - Tratamento igualitário, vedado qualquer tipo de discriminação;

VII - Racionalização na exigência de documentos;

VIII - 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;

IX - Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

X - Gratuidade das ações necessárias ao exercício da cidadania, nos termos da Lei nº 9.265, de 12 de fevereiro de 1996;

XI - Prioridade no atendimento a gestantes, lactantes ou pessoas com crianças de colo, idosos, pessoas com deficiência e outras prioridades previstas em lei;

XII - Recebimento de resposta conclusiva às suas manifestações nos prazos legais;

XIII - Acompanhamento do andamento de suas manifestações por meio de número de protocolo;

Art. 9º São deveres do usuário:

I - Utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - Prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - Colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços;

V - Fornecer informações verdadeiras para o registro de manifestações na Ouvidoria Municipal;

VI - Respeitar o atendente do serviço público;

VII - Não formular pretensões ilegais, imorais ou que visem prejudicar terceiros;

VIII - Não utilizar a Ouvidoria Municipal para fins ilícitos ou para promoção pessoal.



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original a04ff854d78bc20ee10fe4deeb90a86b43e6b8e635cccf98ce185ee76da1509c

<https://valida.ae/da6ef3faa9f9ba760fd3eedf6366f0fb499bec722e249789a>





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

CAPÍTULO V

DO FUNCIONAMENTO E DOS PROCEDIMENTOS DA OUVIDORIA

Art. 10. A Ouvidoria do Município de Pinhalão deverá manter canais de atendimento amplamente divulgados e de fácil acesso aos usuários, tais como:

I – Plataforma eletrônica/formulário web no site oficial do Município, que permita o acompanhamento da manifestação pelo usuário;

II – E-mail institucional exclusivo;

III – Telefone com número de fácil memorização e atendimento em horário comercial;

IV – Atendimento presencial, em local adequado e acessível, durante o expediente regular da Prefeitura;

V – Correspondência postal.

Art. 11. As manifestações serão registradas na Ouvidoria e classificadas em:

I – Denúncia: comunicação de irregularidades ou atos ilícitos praticados por agentes públicos ou particulares na prestação de serviços públicos;

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público ou à conduta de agentes públicos;

III – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração Pública Municipal;

IV – Sugestão: proposição de ideia ou aprimoramento de serviços públicos ou da atuação da Administração Pública Municipal;

V – Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação com o serviço público prestado ou com o atendimento recebido;

VI – Simplificação de Serviços: proposição de medidas para simplificar procedimentos e reduzir a burocracia na prestação de serviços públicos, em conformidade com o art. 7º, inciso X, da Lei Federal nº 13.460/2017.





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

Art. 12. A Ouvidoria deverá garantir o tratamento sigiloso da identidade do manifestante, quando solicitado, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017 e da Lei Federal nº 12.527/2011, ressalvadas as hipóteses legais de quebra de sigilo ou quando a revelação for imprescindível para a apuração dos fatos.

§ 1º A coleta, o armazenamento e o tratamento de dados pessoais pela Ouvidoria deverão observar rigorosamente as disposições da Lei Federal nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais - LGPD).

§ 2º O manifestante será informado sobre os termos de uso, política de privacidade e condições de tratamento de seus dados pessoais no ato do registro da manifestação.

Art. 13. Após o registro da manifestação, a Ouvidoria deverá:

I – Gerar um número de protocolo para o acompanhamento da manifestação pelo usuário;

II – Notificar o manifestante sobre o recebimento da manifestação, o seu número de protocolo e o prazo previsto para a resposta;

III – Encaminhar a manifestação ao órgão ou entidade da Administração Pública Municipal responsável pelo serviço ou assunto, para que sejam tomadas as providências cabíveis e fornecidas as informações necessárias;

IV – Acompanhar a tramitação da manifestação, podendo solicitar informações adicionais ou intervir para agilizar o processo.

Art. 14. O prazo para a resposta das manifestações aos usuários, após seu registro na Ouvidoria, será de até 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa expressa e comunicação ao manifestante, nos termos do art. 16 da Lei Federal nº 13.460/2017.

§ 1º A resposta final da manifestação deverá ser clara, objetiva, concisa e, sempre que possível, conter as providências adotadas, as medidas corretivas implementadas ou a justificativa para a não adoção de providências.

§ 2º A Ouvidoria deverá manter registro das respostas e das providências adotadas para cada manifestação.

Art. 15. Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal têm o dever de colaborar com a Ouvidoria, fornecendo as informações e documentos solicitados no prazo máximo de



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original a04ff854d78bc20ee10fe4deeb90a86b43e6b8e635cccf98ce185ee76da1509c

<https://valida.ae/da6ef3faa9f9ba760fd3eedf6366f0fb499bec722e249789a>





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

10 (dez) dias úteis, contados do recebimento da solicitação, prorrogável por uma única vez por igual período, mediante justificativa.

Parágrafo único. O descumprimento injustificado do prazo previsto no caput por parte de servidor ou dirigente de órgão ou entidade poderá ensejar apuração de responsabilidade administrativa.

Art. 16. A Ouvidoria poderá não conhecer de manifestações que:

I – Sejam anônimas, ressalvada a possibilidade de tratamento de denúncias graves e fundamentadas;

II – Sejam consideradas manifestamente infundadas ou repetitivas, sem a apresentação de novos elementos de fato ou de direito;

III – Digam respeito a assuntos alheios à competência do Município de Pinhalão;

IV – Tenham sido apresentadas de forma ofensiva, caluniosa, difamatória ou injuriosa, sem prejuízo das medidas legais cabíveis.

CAPÍTULO VI

DA TRANSPARÊNCIA, DO CONTROLE SOCIAL E DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 17. A Ouvidoria deverá elaborar e divulgar, anualmente, um relatório de gestão de suas atividades, contendo, no mínimo:

I – O número total de manifestações recebidas, classificadas por tipo (denúncia, reclamação, solicitação, sugestão, elogio, simplificação de serviços);

II – O percentual de manifestações respondidas dentro do prazo legal;

III – As áreas ou serviços mais demandados e os principais problemas identificados;

IV – As recomendações apresentadas aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal e as providências adotadas em decorrência delas;

V – As boas práticas e os aprimoramentos decorrentes da atuação da Ouvidoria;

VI – As sugestões para melhoria da legislação municipal e dos serviços públicos.



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original a04ff854d78bc20ee10fe4deeb90a86b43e6b8e635cccf98ce185ee76da1509c

<https://valida.ae/da6ef3faa9f9ba760fd3eedf6366f0fb499bec722e249789a>





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

Art. 18. A Ouvidoria atuará em constante diálogo com os Conselhos Municipais e as organizações da sociedade civil, buscando parcerias e aprimorando os canais de participação social.

Art. 19. Os órgãos e entidades da administração pública municipal direta e indireta divulgarão Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e os respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 20. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, indicando, no mínimo:

- I** - serviços oferecidos;
- II** - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III** - principais etapas para processamento do serviço;
- IV** - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V** - forma de prestação do serviço;
- VI** - forma de comunicação com o solicitante do serviço;
- VII** - locais e formas para apresentação de manifestações;
- VIII** - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às manifestações dos usuários;
- IX** - mecanismos de consulta, por parte do usuário, acerca das etapas, pressupostos, requisitos, prazos e demais informações do serviço prestado;
- X** - mecanismos de avaliação da qualidade do serviço por parte do usuário;

Art. 20. A Carta de Serviços será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do respectivo órgão ou entidade, além de ampla divulgação pelos demais meios de comunicação.



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original a04ff854d78bc20ee10fe4deeb90a86b43e6b8e635cccf98ce185ee76da1509c

<https://valida.ae/da6ef3faa9f9ba760fd3eedf6366f0fb499bec722e249789a>





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

CAPÍTULO VI

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 21. O Poder Executivo Municipal regulamentará esta Lei no prazo de 90 (noventa) dias contados da sua publicação, por meio de Decreto, estabelecendo os detalhes operacionais do funcionamento da Ouvidoria, sua estrutura de apoio, os fluxos de trabalho, os sistemas de informação e os procedimentos específicos para o registro, tratamento e monitoramento das manifestações.

Art. 22. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário, garantindo-se a autonomia financeira e orçamentária para o pleno funcionamento da Ouvidoria.

Art. 23. Os servidores designados para atuar na Ouvidoria, deverão receber capacitação contínua em temas relacionados a ouvidoria, direitos dos usuários de serviços públicos, atendimento ao cidadão, mediação de conflitos e legislação pertinente.

Art. 24. Esta Lei deverá ser amplamente divulgada pelos canais de comunicação do Município de Pinhalão, especialmente os canais de atendimento ao cidadão e o sítio eletrônico oficial.

Art. 25. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Pinhalão, em 12 de junho de 2025.

LUIZ EDUARDO DE CASTRO VANZELI
PREFEITO MUNICIPAL



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original a04ff854d78bc20ee10fe4deeb90a86b43e6b8e635ccccf98ce185ee76da1509c

<https://valida.ae/da6ef3faa9f9ba760fd3eedf6366f0fb499bec722e249789a>





CÂMARA MUNICIPAL DE PINHALÃO

CNPJ/MF – 77.774.479/0001-48

RUA FRUTUOSO PEREIRA DOS SANTOS, 122

FONE: (043) 3569 1706.

E-MAIL: CAMARA.PINHALAO@GMAIL.COM

PINHALÃO - CEP: 84.925-000 - PARANÁ

JUSTIFICATIVA

A presente Proposição Legislativa tem por escopo instituir a Ouvidoria Geral do Município de Pinhalão, um órgão vital para o fortalecimento da democracia participativa, da transparência administrativa e da eficiência na prestação dos serviços públicos. A sua criação atende às exigências da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública, e alinha-se às melhores práticas de governança e controle social preconizadas pelo Tribunal de Contas do Estado do Paraná (TCE-PR).

A Ouvidoria Geral atuará como um canal qualificado de interlocução entre os cidadãos e a Administração Pública Municipal, recebendo e processando manifestações como sugestões, elogios, solicitações, reclamações e denúncias. Mais do que um mero receptor, a Ouvidoria será um agente de transformação, utilizando as informações coletadas para identificar falhas, propor melhorias, mediar conflitos e fomentar a cultura da *accountability*.

A autonomia funcional, a imparcialidade, a celeridade e a gratuidade dos serviços são pilares desta proposta, assegurando que o cidadão tenha um instrumento efetivo para exercer seu direito à participação na gestão e fiscalização dos serviços públicos. A produção de relatórios gerenciais e a proposição de recomendações aos gestores municipais contribuirão significativamente para o aprimoramento contínuo das políticas públicas e da máquina administrativa.

A instituição de uma Ouvidoria robusta, transparente e acessível é um investimento na qualidade da gestão pública, na satisfação do cidadão e na consolidação de um governo verdadeiramente a serviço da comunidade de Pinhalão.

Diante do exposto, e convictos da relevância desta matéria para o avanço da gestão municipal, contamos com o indispensável apoio dos nobres Vereadores para sua aprovação.



Escaneie a imagem para verificar a autenticidade do documento

Hash SHA256 do PDF original a04ff854d78bc20ee10fe4deeb90a86b43e6b8e635cccf98ce185ee76da1509c

<https://valida.ae/da6ef3faa9f9ba760fd3eedf6366f0fb499bec722e249789a>



Página de assinaturas



FRANCIELLI MACEDO

041.398.999-21

Signatário

HISTÓRICO

- | | | |
|-------------------------|---|--|
| 13 jun 2025
11:20:44 |  | Adagouberto Nogueira Junior criou este documento. (Empresa: Câmara Municipal de Pinhalão, CNPJ: 77.774.479/0001-48, Email: contador@pinhalao.pr.leg.br, CPF: 021.594.339-26) |
| 13 jun 2025
11:24:50 |  | FRANCIELLI SIQUEIRA DE CARVALHO MACEDO (Celular: +5543984225933, CPF: 041.398.999-21) visualizou este documento por meio do IP 45.179.206.85 localizado em Japira - Paraná - Brazil |
| 13 jun 2025
11:24:55 |  | FRANCIELLI SIQUEIRA DE CARVALHO MACEDO (Celular: +5543984225933, CPF: 041.398.999-21) assinou este documento por meio do IP 45.179.206.85 localizado em Japira - Paraná - Brazil |

