



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600

Art. 23 O Ouvidor tem a responsabilidade pelo recebimento de demandas (reclamações, consultas, sugestões e elogios) da Câmara Municipal de Sarandi.

§ 1º Compete ao Ouvidor:

I – analisar as demandas e representações recebidas, encaminhando-as conforme a matéria, as unidades competentes para adoção das medidas cabíveis, observando principalmente se houver a existência de prazos e datas a serem cumpridas contidas nos documentos;

II – responsabilizar-se pela clareza, objetividade, integridade, transparência, imparcialidade e justiça dos atos e informações, pareceres e orientações fornecidas;

III – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia e respeito ao cidadão;

IV – contribuir através de apontamento das falhas de administração e recomendação das possíveis correções, visando serviços ágeis e eficientes, à altura das necessidades cotidianas dos cidadãos;

V – organizar o fluxo de atendimento através da classificação das manifestações em reclamação, sugestão, elogio, solicitação de providências, solicitação de informação, denúncias e outras;

VI – realizar o cadastro das manifestações em sistema informatizado, observando o seguinte procedimento:

a) Recebimento: recepção da manifestação realizada pelo usuário dos serviços públicos via Sistema Eletrônico da Ouvidoria, telefone ou presencialmente;

b) Análise: etapa em que Ouvidoria analisa e classifica a manifestação recebida, identificando o local para o qual a manifestação deverá ser encaminhada;

c) Encaminhamento: fase onde a manifestação recebida e analisada é encaminhada para o setor responsável;

d) Acompanhamento: período em que a Ouvidoria acompanhará a manifestação e, quando necessário, atuará junto a setor responsável para promover uma resposta ao usuário dos serviços públicos;

e) Resposta: etapa onde o usuário dos serviços públicos receberá uma resposta à sua manifestação em linguagem objetiva e acessível através do canal de comunicação fornecido no ato de registro da manifestação; e

f) Encerramento: após proceder com uma resposta a manifestação será encerrada.

VII – emitir protocolo de recebimento quando o mesmo não vier do setor de protocolos do Poder Legislativo;

VIII – produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito do Poder Legislativo Municipal;



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emilliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: [44] 3264-2777 / 3264-8600

IX – elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que consolidará as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos, devendo o relatório ser encaminhado à Controladoria Interna do Poder Legislativo, que deverá indicar, ao menos:

- a) o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- b) os motivos das manifestações;
- c) a análise dos pontos recorrentes; e
- d) as providências adotadas pelo Poder Legislativo nas soluções apresentadas.

X – observar e coordenar a normativa que trata do Governo Digital e do SIC, no Poder Legislativo;

XI – observar e coordenar a normativa que trata da Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD, no Poder Legislativo;

XII – responder pela proteção de dados pessoais; e

XIII – coordenar e manter a gestão da transparência no Poder Legislativo.

Art. 24 As manifestações realizadas presencialmente ou através de contato telefônico, serão recebidas, analisadas e inseridas no Sistema Eletrônico da Ouvidoria, pelo ouvidor no ato de comunicação com o usuário dos serviços públicos, seguindo, posteriormente, as demais etapas descritas no inciso VI do Art. 23.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo de até 2 (dois) dias úteis, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário não forem claras e objetivas, ocasionando dúvidas sobre a solicitação apresentada ou sobre os dados do usuário, assim dificultar sua análise, em até 1 (um) dia útil a contar do seu recebimento o Ouvidor deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no Art. 25, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º O Ouvidor poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 10 (dez) dias úteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 25 O Ouvidor deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 15 (quinze) dias úteis contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emiliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600

Parágrafo Único – O prazo previsto no caput poderá ser reduzido conforme determinação de órgãos como Ministério Público demais instâncias judiciais.

Art. 26 O Ouvidor está subordinado à Controladoria Interna do Poder Legislativo.

Art. 27 Deverá ser desempenhada preferencialmente por servidor que possua no mínimo Ensino Superior Completo em instituição reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC), e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação poderá ser nomeado como Ouvidor.

### CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 28 Compete às Coordenadorias de Divisão, em caráter geral:

I – dirigir, orientar e fiscalizar as atividades desenvolvidas pelos respectivos órgãos, bem como pelas seções que lhes são subordinadas;

II – proceder a estudos e sugerir medidas que visem ao aprimoramento dos trabalhos atinentes às unidades que dirigem;

III – requisitar da seção de patrimônio e almoxarifado o material necessário ao trabalho do órgão que dirige;

IV – zelar pela conservação dos bens patrimoniais da Câmara Municipal sob sua responsabilidade;

V – despachar com a diretoria hierarquicamente superior;

VI – elaborar relatórios das atividades desenvolvidas pelos órgãos que dirigem;

VII – encaminhar os elementos necessários à elaboração da proposta orçamentária, com relação ao órgão que dirige; e

VIII – dar informações em processos legislativos, quando solicitado.

Art. 29 Compete aos Encarregados de Seção, em caráter geral:

I – cumprir e fazer cumprir as determinações superiores e as disposições referentes à unidade, desempenhando as atribuições que lhe são conferidas; e

II – supervisionar os trabalhos da unidade, dirigindo e coordenando as atividades desenvolvidas, bem como estabelecendo os devidos controles sobre a eficiência dos aspectos operacionais relativos à execução das tarefas e à eficácia dos resultados do trabalho geral da Seção, tendo em vista, sempre, a consecução dos seus objetivos, representados pelo conjunto de suas funções.



## PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emillano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600

Art. 30 Integram esta Lei, como Anexos III e IV, os documentos a que se referem os incisos I e II do artigo 16 da Lei Complementar Federal nº 101, de 04 de Maio de 2000 – Lei de responsabilidade Fiscal.

Art. 31 Fica expressamente revogada a Lei nº 2.469, de 07 de fevereiro de 2019.

Art. 32 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Paço Municipal, 30 de janeiro de 2024.



WALTER VOLPATO

Prefeito Municipal



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SARANDI

WWW.SARANDI.PR.GOV.BR

Rua José Emiliano de Gusmão, 565 - cep: 87111-230

Fone: |44| 3264-2777 / 3264-8600

## ANEXO I

QUADRO DE FUNÇÕES GRATIFICADAS	
DESCRIÇÃO	QUANTIDADE
Agente de Contratação	02
Gestor de Contratos	01
Tesoureiro	01
Comissão Permanente de Avaliação de Desempenho	04
Coordenador de Tecnologia da Informação	01
Encarregado de Apoio a Informática, Comunicação e Mídias Digitais	01
Coordenador de Administração e Patrimônio	01
Encarregado de Apoio aos Serviços Gerais	01
Gestor de Pessoas e Recursos Humanos	01
Coordenador de Assistência Legislativa	01
Encarregado do Plenário	01
Encarregado da Redação Oficial	01
Encarregado do Protocolo	01
Coordenador de Acompanhamento e Execução de Leis, Projetos Especiais e Escola do Legislativo	01
Encarregado do Arquivo Geral	01
Ouvidor	01
Total	20

## SÍMBOLOS

GEE-1	Agente de Contratação
GEE-2	Gestor de Contratos
GEE-3	Tesoureiro
GEE-4	Comissão Permanente de Avaliação de Desempenho
GEE-5	Coordenador de Tecnologia da Informação
GEE-6	Encarregado de Apoio a Informática, Comunicação e Mídias Digitais
GEE-7	Coordenador de Administração e Patrimônio
GEE-8	Encarregado de Apoio aos Serviços Gerais
GEE-9	Gestor de Pessoas e Recursos Humanos
GEE-10	Coordenador de Assistência Legislativa
GEE-11	Encarregado do Plenário
GEE-12	Encarregado da Redação Oficial
GEE-13	Encarregado do Protocolo
GEE-14	Coordenador de Acompanhamento e Execução de Leis, Projetos Especiais e Escola do Legislativo
GEE-15	Encarregado do Arquivo Geral
GEE-16	Ouvidor