

LEI N.º 1.362/2019, DE 14 DE MAIO DE 2019.

“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE TARUMÃ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

OSCAR GOZZI, PREFEITO MUNICIPAL DE TARUMÃ, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE SÃO CONFERIDAS POR LEI.

FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Tarumã, aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DA CRIAÇÃO**

Art. 1º. – Fica instituída a Ouvidoria do Município de Tarumã, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional, vinculado à Secretaria Municipal de Governo, que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população, conforme §3º do artigo 37 da Constituição Federal.

**CAPÍTULO II
DAS FINALIDADES E ATRIBUIÇÕES**

Art. 2º. - A finalidade da Ouvidoria é apurar as reclamações concernentes à prestação dos serviços da administração pública direta e indireta, no âmbito da administração geral, dos serviços públicos, assim como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população, nos termos do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

Art. 3º. - A Ouvidoria Municipal é ferramenta de fortalecimento da gestão participativa da população, promovendo a cidadania.

Art. 4º. - O serviço de ouvidoria municipal tem a missão de aprimorar de forma permanente a qualidade de atendimento da administração em geral e promover a interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, além de orientar o usuário sobre seus direitos.

Parágrafo único. A Ouvidoria Municipal têm como meta principal a humanização nas relações entre o cidadão e o sistema público, resgatando e fortalecendo o comportamento ético além de contribuir para mudanças culturais nas respectivas áreas de atuação do Poder Público.

Art. 5º. - A Ouvidoria Municipal tem as seguintes atribuições:

I – receber denúncias, reclamações, críticas, sugestões, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos da Administração Municipal;

II – diligenciar junto às unidades competentes da Administração Municipal informações e esclarecimentos sobre atos praticados de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, nos termos do inciso anterior;

III – manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV – informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V – recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VI – dar ciência aos diversos órgãos da municipalidade a sua função institucional a fim de que seja encaminhado de forma intersetorial, às reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

VII – sugerir ao órgão da administração direta competente, a apuração de fato ou 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.

Art. 6º. - Os contatos com a Ouvidoria Municipal, no âmbito das áreas de administração podem ser feitos:

I – pessoalmente;

II – por telefone, mediante completa identificação;

III – via eletrônica, através da internet.

§1º – Todo contato será oficializado por meio de relatório circunstanciado, em seguida, buscar-se-á informações e far-se-á averiguações no setor público que originou a reclamação, fazendo uma verificação entre os dados, em seguida, o caso, será repassado a autoridade superior.

§2º – Ao atendimento ao público pela Ouvidoria Municipal não implicará qualquer restrição relativa a sexo, raça, religião, orientação sexual, convicção política ou ideológica, condição socioeconômica, nacionalidade, idade ou local de residência no município.

§3º – O atendimento ao público será feito gratuitamente, de forma atenciosa, em atendimento aos princípios da administração pública, da moralidade, economicidade, impessoalidade.

§4º – A Ouvidoria Municipal não atenderá reclamações anônimas ou com carência de fundamentação.

Art. 7º. – O procedimento iniciará com o requerimento lavrado a termo, exercido o direito por pessoa física ou jurídica, individual e/ou coletiva, que procurar a Ouvidoria Municipal apresentando questionamento ou reconhecimento à qualidade da prestação dos serviços públicos municipais, através da formulação dos seguintes tipos:

I – Denúncia: quando se tratar de fato que comprometa a qualidade da prestação dos serviços públicos, pela Administração Pública Municipal Direta ou Indireta, que se refira à carência de legalidade dos atos praticados no exercício Administrativo; e à desvalorização da participação popular no processo de gestão, envolvendo serviços e/ou servidores municipais.

II – Reclamação: quando referir ao desagrado ou protesto referente à ação ou omissão da Administração e/ou servidores vinculados à Prefeitura Municipal de Tarumã, no exercício de suas atribuições.

III – Sugestão: quando fizer referência à apresentação de ideias ou propostas para a incorporação e/ou aprimoramento de serviços prestados pela Prefeitura Municipal.

IV – Elogio: quando fizer menção a reconhecimento, a apreço ou a satisfação mediante os serviços prestados pelo Município.

Parágrafo único. A tramitação de demandas obedece ao fluxo operacional da Ouvidoria Municipal, conforme a ordem cronológica do protocolo das demandas prevalecente na tramitação.

CAPÍTULO III DA COMPOSIÇÃO

Art. 8º. - A Ouvidoria do Município será composta por um Ouvidor, que será designado pelo Prefeito do Município dentre os servidores efetivos ou efetivos ocupante de cargo em comissão da Prefeitura, para o mandato de 02 (dois) anos.

Parágrafo único – São requisitos para ser Ouvidor do Município, na conformidade do disposto nesta Lei:

- I – integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;
- II – ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- III – possuir formação superior completo;
- IV – não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;
- V – não ter sido condenado em processo administrativo nos últimos cinco anos;
- VI – não ser cônjuge, ascendente ou descendente em qualquer, em linha reta, colateral ou por afinidade, até o segundo grau de Agentes Políticos do Município;

CAPÍTULO IV DAS PRERROGATIVAS E COMPETÊNCIAS

Art. 9º. - A Ouvidoria Municipal terá autonomia e independência funcional.

§1º. - No desempenho de suas funções, o responsável pela Ouvidoria se atentará pela legalidade dos atos praticados da administração pública e à valorização da participação popular no processo de gestão.

§ 2º. - O responsável pela Ouvidoria exercerá as seguintes funções:

I – tomar ciência das demandas dos munícipes, que se apresentem com as seguintes tipologias: denúncia, reclamação, sugestão ou elogio relacionadas à prestação de serviços públicos;

II – fiscalização e promoção do aprimoramento dos serviços prestados por cada Unidade ou órgão da administração pública exercida isoladamente ou em conjunto;

III – conciliadora, instruindo as demandas para a solução de conflitos;

IV – administrativa, visando coordenar, supervisionar e controlar as atividades no exercício de suas atribuições nos termos da legislação municipal.

Art. 10. - Compete ao responsável pela Ouvidoria Municipal:

I – propor aos órgãos e a própria Administração Municipal, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas e Cíveis;

II – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus da Administração Municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

III – recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população;

IV – recomendar aos órgãos da Administração Direta e indireta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

CAPÍTULO V DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA

Art. 11. - Para o fiel cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria do Município de Tarumã fará parte da estrutura da Secretaria Municipal de Governo, facultando o exercício concomitante das atribuições do cargo de origem a critério do chefe do poder executivo.

§ 1º. - A estrutura de funcionamento da Ouvidoria do Município de Tarumã a que alude o *caput* deverá ser implantada pelo Poder Executivo Municipal no prazo de 30 (trinta) dias a contar do início da vigência da presente Lei.

Art. 12. - Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria Municipal atuará:

I – por iniciativa própria;

II – por solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais;

III – em decorrência de denúncias, reclamações ou representações da população.

CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13. - A Ouvidoria Municipal disponibilizará o atendimento ao público regularmente de segunda a sexta-feira, na Prefeitura Municipal de Tarumã, conforme calendário institucionalizado.

Art. 14. - A Ouvidoria funcionará nas instalações da Prefeitura Municipal de Tarumã, com o suporte técnico administrativo, jurídico, operacional e financeiro da Secretaria Municipal de Governo, sendo as suas despesas decorrentes e oriundas do orçamento do poder executivo municipal.

Parágrafo único - O custeio e demais despesas referentes ao cumprimento da presente lei serão atendidas mediante dotações do Orçamento Geral Anual do município, criadas se inexistentes e suplementadas se necessário.

Art. 15. - Fica o Poder Executivo Municipal autorizado a regulamentar, no que couber, a presente lei, e a estabelecer as demais normas necessárias à implantação e operacionalização da Ouvidoria Municipal, com vistas à consecução dos seus objetivos.

Art. 16 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Paço Municipal "Waldemar Schwarz", em 14 de Maio de 2019, 29º. Ano da Emancipação Política e 27º. Ano da Instalação.

Oscar Gozzi
PREFEITO MUNICIPAL

Gleyson Ramos Guimarães Lima
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO

Publicado na Secretaria Municipal de Governo, em 14 de maio de 2019.

Gleyson Ramos Guimarães Lima
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO