LEI MUNICIPAL Nº 1.735/2021

"Dispõe sobre a criação e o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Santana da Ponte Pensa e dá outras providências".

VAGNER HERNANDES, Prefeito Municipal de Santana da Ponte Pensa, Estado de São Paulo etc., no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:-

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Santana da Ponte Pensa, a qual se regerá por esta Lei e pelas normas e procedimentos que adotar e demais disposições legais pertinentes.

Art. 2º - A Ouvidoria Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações e denúncias 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 o inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º - A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:
I - Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo;
II- Diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inc. I deste artigo;
III- Cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao 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;
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, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
VII - Encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito;
VIII – Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;
IX- Comunicar ao órgão da administração direta e indireta 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;
X - Resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
XI - Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
XII - Garantir respostas conclusivas aos usuários;
XIII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 4º - À Ouvidoria Geral do Município compete:
I – Disponibilizar canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, fac-símile e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias;
II - Orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;
III - 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;
IV- Auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;
V - Contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 5º - Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

I – O Ouvidor-Geral;
II – Demais servidores auxiliares.

CAPÍTULO III

DO OUVIDOR-GERAL

Art. 6º - O Ouvidor-Geral será um servidor do quadro de funcionários da Prefeitura Municipal de Santana da Ponte Pensa, designado pelo Prefeito Municipal, através de Portaria.
Parágrafo Único - Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) dias será designado seu substituto.

Art. 7º - O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 8º - Compete ao Ouvidor-Geral do Município:
I - Propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;
II - Encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;
III - Responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;
IV - Atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;
V - Propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal.
VI - Propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Secretário da Pasta a qual está substituindo;
VII - Requisitar, 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;
VIII - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

IX - Recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

CAPÍTULO IV

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Santana da Ponte Pensa, 19 de maio de 2021.

Vagner Hernandes
Prefeito Municipal

Registrado na Secretária em data supra e publicado por afixação nos termos do artigo 88 da Lei Orgânica do Município.

Izete Apda Teixeira Soratto
Setor Tributos