



Prefeitura Municipal de Tabapuã - SP

AVENIDA RODOLFO BALDI, 817 FONE (017) 3562-9022

CNPJ - 45.128.816/0001-33

www.tabapua.sp.gov.br

LEI Nº 2.814, DE 10 DE JUNHO DE 2021.

“Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências”.

FAÇO SABER que a Câmara Municipal **APROVOU** e eu **SILVIO CESAR SARTORELLO**, Prefeito Municipal de Tabapuã, Estado de São Paulo, usando das atribuições que me são conferidas por Lei, **SANCIONO E PROMULGO** a seguinte Lei, conforme Autógrafo de Lei nº. 034 de 08 de Junho de 2021, oriundo do Projeto de Lei nº. 028, de 12 de Maio de 2021, com Emenda Modificativa de autoria da Comissão de Legislação, Justiça e Redação da Câmara Municipal de Tabapuã-SP.

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

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, 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 - 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, 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;



Prefeitura Municipal de Tabapuã - SP

AVENIDA RODOLFO BALDI, 817 FONE (017) 3562-9022

CNPJ - 45.128.816/0001-33

www.tabapua.sp.gov.br

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

Art. 4º - 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 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. 5º - À Ouvidoria Geral do Município compete:

I - criar um sistema informatizado de acesso dos usuários, a ser acessado por meio de aplicativo a ser baixado gratuitamente por toda a população;

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.



Prefeitura Municipal de Tabapuã - SP

AVENIDA RODOLFO BALDI, 817 FONE (017) 3562-9022

CNPJ - 45.128.816/0001-33

www.tabapua.sp.gov.br

CAPÍTULO II DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 6º - Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

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

CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL

Art. 7º - O Ouvidor-Geral será servidor público efetivo designado pelo Prefeito Municipal através de portaria.

§ 1º O servidor designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município perceberá uma função gratificada equivalente a referência "H", a qual não incorpora aos vencimentos do servidor sob qualquer hipótese.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

Art. 8º - 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. 9º - Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

- I - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;
- II - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;
- III - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;
- IV - propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal;
- V - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal, bem como às 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;
- VI - 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;
- VII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;
- VIII - recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.



Prefeitura Municipal de Tabapuã - SP

AVENIDA RODOLFO BALDI, 817 FONE (017) 3562-9022

CNPJ - 45.128.816/0001-33

www.tabapua.sp.gov.br

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 - A Ouvidoria elaborará seu regimento interno no prazo de 60 dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

Art. 11 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário, em especial a Lei nº 2.700/2019.

Prefeitura Municipal de Tabapuã, aos 10 dias do Mês de Junho de 2021.

SILVIO CESAR SARTORELLO
Prefeito Municipal

Registrada e publicado por afixação em local de costume na data supra.

EVERSON RECHI
Responsável pelo expediente
da Diretoria Administrativa