



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO

Estado de São Paulo

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192

CNPJ 46.477.618/0001-48

= LEI NÚMERO 1.200, DE 23 DE JUNHO DE 2.021 =

"INSTITUI A OUVIDORIA NO ÂMBITO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO/SP".

A cidadã **SÔNIA CRISTINA JACON GABAU**, Prefeita Interina do Município de Salmourão, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal de Salmourão aprovou e ela Sanciona e Promulga a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Salmourão, 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 e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

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 disposto no inciso I, do § 3º, do art. 37 da Constituição Federal e, na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, 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, de natureza civil ou militar, 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;
- VIII** - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO

Estado de São Paulo

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192

CNPJ 46.477.618/0001-48

Art. 4º A Ouvidoria 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. 5º À Ouvidoria do Município compete:

- I** - criar um sistema informatizado que interligará e unificará as ouvidorias, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO

Estado de São Paulo

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192

CNPJ 46.477.618/0001-48

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.

Art. 6º Integram a estrutura da Ouvidoria:

I - Ouvidor;

II - Demais servidores auxiliares.

Parágrafo único - A Ouvidoria estará vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito.

Art. 7º O Ouvidor será designado dentre os servidores efetivos da Prefeitura Municipal de Salmourão, o qual exercerá o mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução por igual período.

§ 1º O servidor designado deverá preencher os seguintes requisitos:

a) Escolaridade: No mínimo ensino médio completo.

b) Conduta ilibada: Não ter sido, nos últimos cinco anos, condenado em processo criminal por prática de crimes contra a Administração Pública, capitulados nos Títulos II e XI da Parte Especial do Código Penal Brasileiro, na Lei nº 7.492, de 16 de junho de 1986 e na Lei nº 8.429, de 2 de junho de 1992.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento do Ouvidor, será designado seu substituto.

Art. 8º O Ouvidor, 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 do Município:

I - propor a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria ao Departamento 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 que possuam vínculo com o Poder Público, 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 responsável pelo Departamento ou Entidade;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO

Estado de São Paulo

Praça da Bandeira, 600 – CEP:- 17.720-000 – Tel:- (018) 3557-1192

CNPJ 46.477.618/0001-48

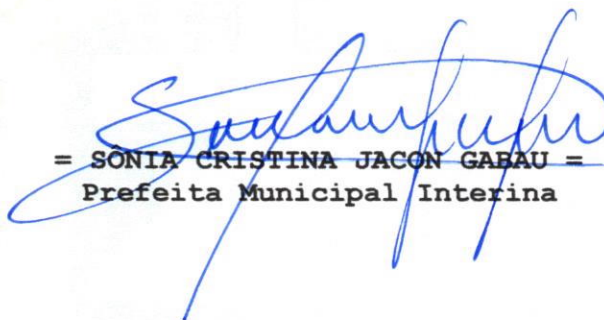
VII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal ou entidades privas que possuam vínculo com o Poder Público, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

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.

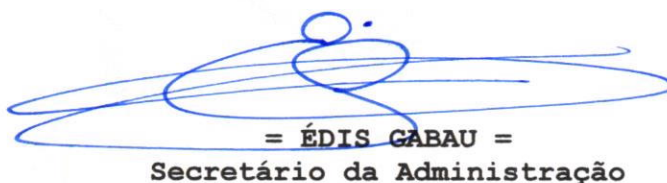
Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Salmourão, 23 de Junho de 2.021.



= SÔNIA CRISTINA JACON GABAU =
Prefeita Municipal Interina

Registrada e Publicada por afixação, na sede da Prefeitura Municipal de Salmourão, nos termos do artigo 79 da Lei Orgânica Municipal.



= ÉDIS GABAU =
Secretário da Administração

Aprovada pelo Autógrafo Legislativo nº 8, de 16 de Junho de 2.021.