



LEI Nº 2.170 DE 22 DE DEZEMBRO DE 2021

“Dispõe sobre a Ouvidoria Geral do Município de Indiana, Estado de São Paulo, em conformidade com o disposto no artigo 37, §3º, da Constituição Federal, bem como na Lei Federal nº 13.460/2017, e dá outras providências”

WHESLEN THIEGO SCAIONE CACHOEIRA,
Prefeito do Município de Indiana-SP, no exercício das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal de Indiana Aprovou e ele Sanciona e Promulga a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica criado no âmbito do Município de Indiana, Estado de São Paulo, a Ouvidoria Geral Municipal, órgão responsável pelo recebimento de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos que se relacionem às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Municipal Direta ou Indireta, com a finalidade de avaliar a efetividade e o aprimoramento da gestão pública.

Parágrafo Único - A Ouvidoria Geral Municipal se constitui em órgão incumbido, prioritariamente, do tratamento





das manifestações relativas à prestação dos serviços públicos da administração municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas, de qualquer natureza, que operem com recursos públicos e na prestação de serviços públicos à população, visando garantir sua adequação e efetividade com a participação do usuário no aperfeiçoamento dos serviços desta natureza.

Art. 2º - Para os fins dispostos nesta Lei, considerar-se-á:

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 - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da união, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.





Art. 3º - A Ouvidoria Geral Municipal de Indiana, Estado de São Paulo, gozará das seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, comissivos ou omissivos, arbitrários ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo Municipal;

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 inciso 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 ao 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 - Compete à Ouvidoria Geral Municipal:

I - criar um sistema informatizado e padronizar 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;

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 E DO OUVIDOR-GERAL

Art. 5º - A Ouvidoria Geral Municipal será composta dos seguintes membros:

I - Ouvidor-Geral

II - Servidores Auxiliares

Art. 6º - A função de Ouvidor-Geral Municipal será exercida por servidor público titular de cargo efetivo, a ser designado por Portaria do Prefeito Municipal.

§1º - O servidor nomeado para desempenhar a função de Ouvidor-Geral, nos termos do *caput* deste artigo, perceberá a remuneração de seu respectivo cargo, sendo sua atividade reconhecida como serviço de relevante interesse público.

§2º - Na hipótese de concessão de férias ou afastamento por período igual ou superior a 30 (trinta) dias, será designado substituto ao Ouvidor-Geral.

Art. 7º - O Ouvidor-Geral Municipal, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento, nas hipóteses previstas em Lei ou quando expressamente requerido pelo usuário.

Art. 8º - É de competência do ouvidor-Geral Municipal:





I - propor juntamente com o Departamento Jurídico do Município e demais diretores a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informação, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria para o setor competente, monitorando a providência por este adotada na solução da questão;

III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo previsto na Lei Orgânica do Município de Indiana/SP, 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 Diretor do Departamento sobre tal fato;

VII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, no prazo da lei Orgânica Municipal e na forma da legislação pertinente;

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 III

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 9º - A Ouvidoria Geral Municipal elaborará seu regimento interno no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da publicação desta Lei, submetendo-o à análise do Chefe do Poder Executivo Municipal que, adotando-o, institui-lo-á por meio de Decreto.

Art. 10 - As despesas decorrentes da execução desta Lei ocorrerão por conta de dotação orçamentária já existente no orçamento vigente, suplementada se necessário.

Art. 11 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Indiana (SP), 22 de dezembro de 2.021.

WHESLEN THIAGO SCAIONE CACHOEIRA
Prefeito Municipal

