LEI N $^{\circ}$ 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, §3°, da Constituição Federal, bem como na Lei Federal n° 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





RUA CAPITÃO WITHAKER, 407, CENTRO (18) 3995-1177 CEP: 19560-000 - INDIANA / SP

INSC. EST.:354.056.390.110 CNPJ: 49.520.133/0001-88

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. 2° 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
- 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 servicos.



RUA CAPITÃO WITHAKER, 407, CENTRO (18) 3995-1177 CEP: 19560-000 - INDIANA / SP INSC. EST.:354.056.390.110 CNPJ: 49.520.133/0001-88

- Art. 3° 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;





RUA CAPITÃO WITHAKER, 407, CENTRO (18) 3995-1177 CEP: 19560-000 - INDIANA / SP

INSC. EST.:354.056.390.110 CNPJ: 49.520.133/0001-88

- 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 suas funções, mantendo atualizado razão do exercício de 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. 4° 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;



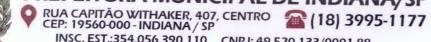
 ${\bf V}$ — contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

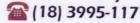
CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA E DO OUVIDOR-GERAL

- Art. 5° A Ouvidoria Geral Municipal será composta
 dos seguintes membros:
 - I Ouvidor-Geral
 - II Servidores Auxiliares
- Art. 6° A função de Ouvidor-Geral Municipal será exercida por servidor público titular de cargo efetivo, a ser designado por Portaria do Prefeito Municipal.
- \$1° 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.
- **§2°** Na hipótese de concessão de férias ou afastamento por período igual ou superior a 30 (trinta) dias, será designado substituto ao Ouvidor-Geral.
- Art. 7° 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. 8° É de competência do ouvidor-Geral Municipal:







INSC. EST.:354.056.390.110 CNPJ: 49.520.133/0001-88

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 Lei Orgânica do Município de previsto na Indiana/SP, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

 ${f v}$ - 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 entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;





INSC. EST.:354.056.390.110 CNPJ: 49.520.133/0001-88

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. 9° 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 THIEGO SCAIONE CACHOEIRA
Prefeito Municipal

