Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista
Estado de São Paulo
CNPJ (MF): 65.711.956/0001-58
Rua Oito nº. 650 – Centro – CEP: 15773-000 – Fone (17) 3681-8000
e-mail: prefeitura@novacanaapaulista.sp.gov.br

LEI Nº 1162/2019

De 05 de setembro de 2019.

"Cria a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista."

JOSÉ MARCOS ALVES, Prefeito do Município de Nova Canaã Paulista, Estado de São Paulo, no uso de suas legais atribuições, etc.;
FAZ SABER que a Câmara Municipal **APROVOU** e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados à Administração Municipal.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista:

I – receber e analisar as reclamações ou representações sobre atos considerados ilegais, comissivos e/ou omissivos, ou que contrariem interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos do município de Nova Canaã Paulista, em especial aquelas sobre:

a) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder; e

b) mau funcionamento dos serviços da administração municipal;

II – receber sugestões e solicitações e encaminhá-las aos órgãos competentes da Prefeitura, dando prosseguimento às manifestações recebidas, sejam ou não identificadas;

III - informar o cidadão ou entidade, cujas manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Prefeitura, sobre qual o órgão a que deverá dirigir-se;

IV - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria;

V - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria da Prefeitura;

VI - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Administração Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social;

VII – comunicar ao órgão competente 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 relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VIII – encaminhar ao setor competente os elogios recebidos para inclusão nos respectivos prontuários funcionais.

Art. 3º. A Ouvidoria da Prefeitura, vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito, é composta por um Ouvidor, designado pelo Prefeito, dentre os servidores efetivos e em comissão da Casa.

§ Único. O Prefeito também designará um Ouvidor Substituto, que assumirá as funções de Ouvidor em seus impedimentos e ausências.

Art. 4°. O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito da sociedade de manifestar-se sobre os trabalhos da Administração Municipal, com respeito aos princípios da legalidade, impessoalidade, probidade, eficiência, transparência e publicidade, possuindo, no exercício de suas funções, as prerrogativas de:

I - requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer Setor ou servidor da Prefeitura;

II - solicitar a cooperação de órgãos externos da Prefeitura Municipal nas esferas Federal e Estadual, para obter informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Casa.

§ 1º. As unidades e servidores da Prefeitura terão prazo de até 10 (dez) dias úteis para responder às solicitações feitas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado em razão da complexidade do assunto.

§ 2º. O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Prefeito Municipal para adoção das medidas cabíveis.

Art. 5º. São atribuições do Ouvidor:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

IV - manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

V - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VI - solicitar ao Prefeito o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

VIII - elaborar relatório quadrimestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Chefe do Poder Executivo, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos.

Art. 6º. Para efeitos desta lei, sobre os atos ou serviços prestados pela Prefeitura, são consideradas:

I – DENÚNCIAS: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na Administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública;

II – RECLAMAÇÕES: comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação às ações e serviços prestados, sem conteúdo de requerimento;

III – SUGESTÕES: comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços;

IV – ELOGIOS: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado;

V – INFORMAÇÕES: solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da Prefeitura;

VI – SOLICITAÇÕES: comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços.

Art. 7º. A Prefeitura Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - acesso exclusivo à Ouvidoria por meio de página eletrônica da Prefeitura na rede mundial de computadores, em local de fácil visualização, contendo formulário específico para o registro de manifestações no link Ouvidoria no sitio: **www.novacanaapaulista.sp.gov.br**

II - telefone;

III - serviço de atendimento pessoal;

IV - recebimento de manifestações por meio de correio, fax ou outro meio identificado para esse fim.

Art. 8º. O Ouvidor, através de ofício ou e-mail, encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no "caput" poderá ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, devendo o cidadão ser devidamente informado sobre a prorrogação.

Art. 9º. A Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela administração municipal.

Art. 10. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos usuários, quando o caso ou assim for solicitado.

Art. 11. O Chefe do Poder Executivo Municipal assegurará à Ouvidoria apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades, podendo, para tanto, baixar atos necessários.

Art. 12. As despesas decorrentes com a execução desta lei, correrão por conta de dotações próprias, consignadas no orçamento vigente, suplementadas, se necessário.

Art. 13. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Nova Canaã Paulista,
05 de setembro de 2019.

JOSÉ MARCOS ALVES
PREFEITO MUNICIPAL

Registrada no livro próprio. Afixada no lugar de costume. Determinada a publicação na imprensa regional.

CLÁUDIA VALÉRIA PEREIRA
SECRETÁRIA ADMINISTRATIVA