



PREFEITURA MUNICIPAL DE TARABAI

CNPJ 44.873.396/0001-57

Av. Prefeito Waldemar Calvo, 2305 - Centro - CEP 19210-000
Tarabai - SP - Fone/Fax: (18) 3289-9090
email: secretariapmt@totalvia.com.br / www.tarabai.sp.gov.br

LEI Nº 1580 , DE 23 DE SETEMBRO DE 2019.

“**Dispõe sobre:** Cria a Ouvidoria do Município de Tarabai e dá outras providências.”

JOSÉ ROQUE DA SILVA LIRA, Prefeito Municipal de Tarabai, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, faz saber, que a Câmara Municipal de Tarabai **APROVOU** e ele **SANCIONA** e **PROMULGA** a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria do Município de Tarabai, como órgão de interlocução entre a Prefeitura Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informação, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Prefeitura Municipal.

Art. 2º. A Ouvidoria 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 estabelece o inciso I do § 3º do artigo 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE TARABAI

CNPJ 44.873.396/0001-57

Av. Prefeito Waldemar Calvo, 2305 - Centro - CEP 19210-000
Tarabai - SP - Fone/Fax: (18) 3289-9090

email: secretariapmt@totalvia.com.br / www.tarabai.sp.gov.br

- 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.

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 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE TARABAI

CNPJ 44.873.396/0001-57

Av. Prefeito Waldemar Calvo, 2305 - Centro - CEP 19210-000
Tarabai - SP - Fone/Fax: (18) 3289-9090
email: secretariapmt@totalvia.com.br / www.tarabai.sp.gov.br

- VIII** - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria;
- 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;
- 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

Art. 6º. Integram a estrutura da Ouvidoria:



PREFEITURA MUNICIPAL DE TARABAI

CNPJ 44.873.396/0001-57

Av. Prefeito Waldemar Calvo, 2305 - Centro - CEP 19210-000

Tarabai - SP - Fone/Fax: (18) 3289-9090

email: secretariapmt@totalvia.com.br / www.tarabai.sp.gov.br

I - O Ouvidor;

II - Demais servidores auxiliares.

CAPÍTULO III

DO OUVIDOR

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

§ 1º O servidor designado para atuar como Ouvidor do Município perceberá uma função gratificada equivalente a 30% da referência do cargo, 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, 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 ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo de até 15 (quinze) dias, a contar do seu recebimento, as reclamações que lhe forem enviadas, sendo que esse prazo será de 30 (trinta) dias, quando a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos, admitindo-se a prorrogação desse prazo, por igual período, quando a complexidade do caso assim o exigir;

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE TARABAI

CNPJ 44.873.396/0001-57

Av. Prefeito Waldemar Calvo, 2305 - Centro - CEP 19210-000
Tarabai - SP - Fone/Fax: (18) 3289-9090


email: secretariapmt@totalvia.com.br / www.tarabai.sp.gov.br

- 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 Secretário da Pasta a qual está substituindo;
- VII - 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;
- 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 IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10. O Chefe do Poder Executivo regulamentará a presente lei por meio de Decreto, no que couber.

Art. 11. Esta Lei entrará em vigor na data de sua Publicação, revogadas as disposições contrário.


JOSE ROQUE DA SILVA LIRA
Prefeito Municipal

Registrado e Publicado na Secretaria da Prefeitura na data supra.


ELAINE CRISTINA DOS SANTOS
Secretaria Municipal de Tarabai