

**LEI N.º 1.362/2019, DE 14 DE MAIO DE 2019.**

**“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE TARUMÃ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.**

Câmara Municipal de Tarumã  
  
PROTOCOLO GERAL 000924  
Data:17/05/2019 14:12  
ADM

**OSCAR GOZZI, PREFEITO MUNICIPAL DE TARUMÃ, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DAS ATRIBUIÇÕES QUE LHE SÃO CONFERIDAS POR LEI.**

***FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Tarumã, aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:***

**CAPÍTULO I  
DA CRIAÇÃO**

Art. 1º. – Fica instituída a Ouvidoria do Município de Tarumã, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional, vinculado à Secretaria Municipal de Governo, que tem por objetivo apurar as reclamações 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 §3º do artigo 37 da Constituição Federal.

**CAPÍTULO II  
DAS FINALIDADES E ATRIBUIÇÕES**

Art. 2º. - A finalidade da Ouvidoria é apurar as reclamações concernentes à prestação dos serviços da administração pública direta e indireta, no âmbito da administração geral, dos serviços públicos, assim como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população, nos termos do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

Art. 3º. - A Ouvidoria Municipal é ferramenta de fortalecimento da gestão participativa da população, promovendo a cidadania.

Art. 4º. - O serviço de ouvidoria municipal tem a missão de aprimorar de forma permanente a qualidade de atendimento da administração em geral e promover a interlocução entre o cidadão e as instituições públicas, além de orientar o usuário sobre seus direitos.

Parágrafo único. A Ouvidoria Municipal têm como meta principal a humanização nas relações entre o cidadão e o sistema público, resgatando e fortalecendo o comportamento ético além de contribuir para mudanças culturais nas respectivas áreas de atuação do Poder Público.

Art. 5º. - A Ouvidoria Municipal tem as seguintes atribuições:

I – receber denúncias, reclamações, críticas, sugestões, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos da Administração Municipal;

II – diligenciar junto às unidades competentes da Administração Municipal informações e esclarecimentos sobre atos praticados de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, nos termos do inciso anterior;

III – manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV – informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

V – recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VI – dar ciência aos diversos órgãos da municipalidade a sua função institucional a fim de que seja encaminhado de forma intersetorial, às reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

VII – sugerir ao órgão da administração direta competente, a apuração de fato ou 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.

Art. 6º. - Os contatos com a Ouvidoria Municipal, no âmbito das áreas de administração podem ser feitos:

I – pessoalmente;

II – por telefone, mediante completa identificação;

III – via eletrônica, através da internet.

§1º – Todo contato será oficializado por meio de relatório circunstanciado, em seguida, buscar-se-á informações e far-se-á averiguações no setor público que originou à reclamação, fazendo uma verificação entre os dados, em seguida, o caso, será repassado a autoridade superior.

§2º – Ao atendimento ao público pela Ouvidoria Municipal não implicará qualquer restrição relativa a sexo, raça, religião, orientação sexual, convicção política ou ideológica, condição socioeconômica, nacionalidade, idade ou local de residência no município.

§3º – O atendimento ao público será feito gratuitamente, de forma atenciosa, em atendimento aos princípios da administração pública, da moralidade, economicidade, impessoalidade.

§4º – A Ouvidoria Municipal não atenderá reclamações anônimas ou com carência de fundamentação.

Art. 7º. – O procedimento iniciará com o requerimento lavrado a termo, exercido o direito por pessoa física ou jurídica, individual e/ou coletiva, que procurar a Ouvidoria Municipal apresentando questionamento ou reconhecimento à qualidade da prestação dos serviços públicos municipais, através da formulação dos seguintes tipos:

I – Denúncia: quando se tratar de fato que comprometa a qualidade da prestação dos serviços públicos, pela Administração Pública Municipal Direta ou Indireta, que se refira à carência de legalidade dos atos praticados no exercício Administrativo; e à desvalorização da participação popular no processo de gestão, envolvendo serviços e/ou servidores municipais.

II – Reclamação: quando referir ao desagrado ou protesto referente à ação ou omissão da Administração e/ou servidores vinculados à Prefeitura Municipal de Tarumã, no exercício de suas atribuições.

III – Sugestão: quando fizer referência à apresentação de ideias ou propostas para a incorporação e/ou aprimoramento de serviços prestados pela Prefeitura Municipal.

IV – Elogio: quando fizer menção a reconhecimento, a apreço ou a satisfação mediante os serviços prestados pelo Município.

Parágrafo único. A tramitação de demandas obedece ao fluxo operacional da Ouvidoria Municipal, conforme a ordem cronológica do protocolo das demandas prevalecente na tramitação.

### **CAPÍTULO III DA COMPOSIÇÃO**

Art. 8º. - A Ouvidoria do Município será composta por um Ouvidor, que será designado pelo Prefeito do Município dentre os servidores efetivos ou efetivos ocupante de cargo em comissão da Prefeitura, para o mandato de 02 (dois) anos.

Parágrafo único – São requisitos para ser Ouvidor do Município, na conformidade do disposto nesta Lei:

I – integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;

II – ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;

III – possuir formação superior completo;

IV – não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;

V – não ter sido condenado em processo administrativo nos últimos cinco anos;

VI – não ser cônjuge, ascendente ou descendente em qualquer, em linha reta, colateral ou por afinidade, até o segundo grau de Agentes Políticos do Município;

### **CAPÍTULO IV DAS PRERROGATIVAS E COMPETÊNCIAS**

Art. 9º. - A Ouvidoria Municipal terá autonomia e independência funcional.

§1º. - No desempenho de suas funções, o responsável pela Ouvidoria se atentará pela legalidade dos atos praticados da administração pública e à valorização da participação popular no processo de gestão.

§ 2º. - O responsável pela Ouvidoria exercerá as seguintes funções:

I – tomar ciência das demandas dos munícipes, que se apresentem com as seguintes tipologias: denúncia, reclamação, sugestão ou elogio relacionadas à prestação de serviços públicos;

II – fiscalização e promoção do aprimoramento dos serviços prestados por cada Unidade ou órgão da administração pública exercida isoladamente ou em conjunto;

III – conciliadora, instruindo as demandas para a solução de conflitos;

IV – administrativa, visando coordenar, supervisionar e controlar as atividades no exercício de suas atribuições nos termos da legislação municipal.

Art. 10. - Compete ao responsável pela Ouvidoria Municipal:

I – propor aos órgãos e a própria Administração Municipal, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas e Cíveis;

II – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus da Administração Municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

III – recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população;

IV – recomendar aos órgãos da Administração Direta e indireta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

## **CAPÍTULO V DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA**

Art. 11. - Para o fiel cumprimento de suas atribuições, a Ouvidoria do Município de Tarumã fará parte da estrutura da Secretaria Municipal de Governo, facultando o exercício concomitante das atribuições do cargo de origem a critério do chefe do poder executivo.

§ 1º. - A estrutura de funcionamento da Ouvidoria do Município de Tarumã a que alude o *caput* deverá ser implantada pelo Poder Executivo Municipal no prazo de 30 (trinta) dias a contar do início da vigência da presente Lei.

Art. 12. - Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria Municipal atuará:

I – por iniciativa própria;

II – por solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais;

III – em decorrência de denúncias, reclamações ou representações da população.

## **CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 13. - A Ouvidoria Municipal disponibilizará o atendimento ao público regularmente de segunda a sexta-feira, na Prefeitura Municipal de Tarumã, conforme calendário institucionalizado.

Art. 14. - A Ouvidoria funcionará nas instalações da Prefeitura Municipal de Tarumã, com o suporte técnico administrativo, jurídico, operacional e financeiro da Secretaria Municipal de Governo, sendo as suas despesas decorrentes e oriundas do orçamento do poder executivo municipal.

Parágrafo único - O custeio e demais despesas referentes ao cumprimento da presente lei serão atendidas mediante dotações do Orçamento Geral Anual do município, criadas se inexistentes e suplementadas se necessário.

Art. 15. - Fica o Poder Executivo Municipal autorizado a regulamentar, no que couber, a presente lei, e a estabelecer as demais normas necessárias à implantação e operacionalização da Ouvidoria Municipal, com vistas à consecução dos seus objetivos.

Art. 16 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Paço Municipal "Waldemar Schwarz", em 14 de Maio de 2019, 29º. Ano da Emancipação Política e 27º. Ano da Instalação.

**Oscar Gozzi**  
PREFEITO MUNICIPAL

**Gleyson Ramos Guimarães Lima**  
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO

Publicado na Secretaria Municipal de Governo, em 14 de maio de 2019.

**Gleyson Ramos Guimarães Lima**  
SECRETÁRIO MUNICIPAL DE GOVERNO