



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIVERSUL

CNPJ – 46.634.416/0001-62

e-mail – riversul@riversul.sp.gov.br

Praça Prefeito Aparecido Barbosa, 130 - ☎ (15) 3571-1221/1260

CEP 18470-000 - RIVERSUL - SP

LEI Nº 1.703/2019

De 08 de novembro de 2019.

“Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município, a ser incorporada na Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal de Riversul - Sp, e dá outras providências.”

JOSÉ GUILHERME GOMES, Prefeito do Município de Riversul, Estado de São Paulo, no uso das atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal de Riversul aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte lei,

Art. 1º - Fica criada e inserida, na estrutura administrativa da Prefeitura Municipal de Riversul, junto à Chefia de Gabinete, a Ouvidora Geral do Município.

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral do Município é um órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia, constituindo-se ainda em órgão de interlocução entre a Administração Municipal e a sociedade, tendo por objetivo a apuração de manifestações, reclamações, críticas, elogios, sugestões, denúncias, pedidos de informação e quaisquer outros encaminhamentos relativos à prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta, Indireta, Autárquica e Fundacional.

Art. 2º - Compete à Ouvidoria Geral do Município:

I – Receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial, aquelas sobre:

- a)** - violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- b)** - ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder; e
- c)** - reclamações relativas a falhas na prestação de serviços públicos da Administração Municipal.

II – Dar prosseguimento às manifestações recebidas e acompanhar o tratamento do assunto e a sua efetiva conclusão;

III – Quando as manifestações recebidas não forem da alçada da Ouvidoria, informar ao cidadão ou entidade qual o órgão a que deverá ser dirigido para tratar do assunto;

IV – Organizar os mecanismos e canais de acesso do cidadão à Ouvidoria, utilizando, para tanto, de todos os elementos disponíveis, inclusive, das redes sociais;

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;

VI – Auxiliar os órgãos da administração na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIVERSUL

CNPJ – 46.634.416/0001-62

e-mail – riversul@riversul.sp.gov.br

Praça Prefeito Aparecido Barbosa, 130 - ☎ (15) 3571-1221/1260

CEP 18470-000 - RIVERSUL - SP

VII - Realizar anualmente audiência pública para identificar as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir ao Executivo Municipal, as mudanças por ela aspiradas; e

VIII - Acompanhar as atividades pertinentes ao Sic - Serviço de Informação ao Cidadão (eletrônico e físico), em observação ao que dispõe a Lei nº 12.527, de 18/11/2011.

§ 1º A Ouvidoria Geral do Município responderá em até 20 (vinte) dias úteis, a contar do recebimento, as manifestações que lhes forem enviadas, sendo que esse prazo poderá ser duplicado quando:

- a) a demanda necessitar de encaminhamentos ou respostas de outros órgãos; e
- b) a complexidade do caso assim o exigir.

Art. 3º - A Ouvidoria Geral do Município, terá como atribuições precípuas:

I. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II. acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III. propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV. auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V. propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância a esta Lei;

VI. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VII. monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada; e

VIII. exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

Art. 4º - Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria deverá:

I. receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II. elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I deste artigo, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Art. 5º - O relatório de gestão de que trata o inciso II do artigo 4º desta Lei deverá indicar, ao menos:

I. o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II. os motivos das manifestações;

III. a análise dos pontos recorrentes; e

IV. as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único - O relatório de gestão será:



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIVERSUL

CNPJ – 46.634.416/0001-62

e-mail – riversul@riversul.sp.gov.br

Praça Prefeito Aparecido Barbosa, 130 - ☎ (15) 3571-1221/1260

CEP 18470-000 - RIVERSUL - SP

- I. encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e
- II. disponibilizado integralmente na Internet.

Art. 6º - São atribuições exclusivas do Ouvidor:

- I - Sugerir, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades de que tenha conhecimento, ocorridas na Administração Municipal;
- II - Solicitar ao Executivo Municipal o encaminhamento ao Tribunal de Contas do Estado, à Polícia Federal, ao Ministério Público ou órgão competente as denúncias recebidas que necessitem maiores esclarecimentos;
- III - Solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria Geral do Município;
- IV - Propor ao Prefeito Municipal a celebração de convênios com outras pessoas jurídicas de direito público ou ação parlamentar, referente a assuntos ou temas de interesse da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 7º - O Ouvidor, no exercício de suas funções, poderá:

- I - Requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Administração Municipal; e
- II - Solicitar a qualquer órgão externo informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através do Chefe do Poder Executivo.

§ 1º Os órgãos internos da Administração Municipal terão prazo de até 10 (dez) dias úteis para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

§ 2º O não cumprimento do prazo previsto no parágrafo anterior deverá ser comunicado ao Prefeito Municipal, para que adote as providências cabíveis.

Art. 8º - O Ouvidor terá independência e autonomia plena, sem interferência político partidária para garantia dos direitos do cidadão.

Art. 9º - O Ouvidor poderá negar informações ou decretar sigilo de tramitação nos procedimentos instaurados, sempre que existir risco de violação à intimidade dos envolvidos.

Art. 10 - O cidadão, ao formular sua petição, poderá fazê-lo pessoalmente por escrito, via e-mail ou no site: www.riversul.sp.gov.br em link disponível específico da Ouvidoria e/ou do e.SIC municipal.

Art. 11 - De posse da petição de reclamação do cidadão, o Ouvidor deverá tomar as providências para apuração e encaminhar a sua conclusão ao órgão responsável para resolução da questão reclamada.



PREFEITURA MUNICIPAL DE RIVERSUL

CNPJ – 46.634.416/0001-62

e-mail – riversul@riversul.sp.gov.br

Praça Prefeito Aparecido Barbosa, 130 - ☎ (15) 3571-1221/1260

CEP 18470-000 - RIVERSUL - SP

Art. 12 - A Ouvidoria Geral do Município será composta de um Ouvidor, que será designado pelo Prefeito Municipal para exercer essa função dentre os servidores efetivos da Administração Municipal.

§ 1º Referido servidor deve ter aptidão para executar a função, levando-se em consideração, preferencialmente:

- a) graduado ou em graduação superior;
- b) conhecimento e prática em relação às redes sociais; e
- c) experiência no trato da coisa pública.

Art. 13 - Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos neste Decreto desrespeitados ou violados poderão representar ao órgão máximo da Administração Municipal, sem prejuízo de representações em outros órgãos competentes.

Art. 14 - Cabe à Ouvidoria Geral do Município zelar pelo cumprimento do disposto nesta Lei e adotar providências para a responsabilização dos servidores públicos e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

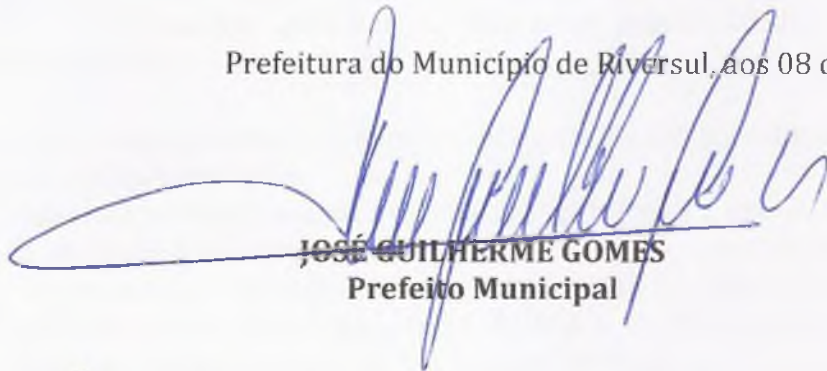
Art. 15 - O Executivo Municipal assegurará à Ouvidoria Geral do Município apoio físico, técnico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 16 - O Executivo Municipal, mediante decreto, regulamentará a estrutura administrativa e disporá sobre o seu desdobramento operacional e as atribuições específicas de suas unidades e sobre o funcionamento do órgão mencionado no artigo 1º desta Lei, observadas as disposições desta Lei.

Art. 17 - As despesas com a execução desta Lei correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

Art. 18 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura do Município de Riversul, aos 08 de novembro de 2019.


JOSÉ GUILHERME GOMES
Prefeito Municipal

Publicada e registrada na secretaria desta Prefeitura na data supra.


Fernando Marçal Moreno
Diretor de Administração