LEI Nº. 025/2021, DE 13 DE MAIO DE 2021.

"DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA NO MUNICÍPIO DE PLANALTO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS".

Eu, OLIMPIO SEVERINO DA SILVA, Prefeito Municipal de Planalto, Comarca de Buritama, Estado de São Paulo, no uso das atribuições legais,

FAÇO SABER que a Câmara Municipal APROVOU e Eu SANCIONO e PROMULGO a seguinte Lei.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria da Prefeitura do Município de Planalto, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional, 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.

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br

Art. 2º - 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;

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;

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - São atribuições da Ouvidoria do Município:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

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

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

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

Art. 4° - Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria deve:

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

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

CAPÍTULO III

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5°- A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br

Art. 6º - Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 7º - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município;

II – por e-mail oficial;

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br

III – por correspondência convencional;

IV – no posto de atendimento presencial exclusivo;

V – por telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 8º - Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 9º - O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 10 - A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br

respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 11 - Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º - Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º - O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO IV

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12 - A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br

manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 13 - O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

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

Art. 14. O relatório de gestão será:

I – encaminhado ao Prefeito Municipal;

II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO V

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15 - A estrutura administrativa da Ouvidoria será composta por um ouvidor, que será designado pelo Prefeito Municipal dentre os servidores efetivos da Prefeitura.

Parágrafo único. O servidor designado como ouvidor poderá perceber gratificação de função nos termos do art. .. do

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br

Estatuto dos Servidores Públicos Municipais, desde que já não possua qualquer outra gratificação de função.

Art. 16 - O Ouvidor atuará com autonomia e independência dentro de sua função, devendo firmar compromisso público de:

I - não concorrer, coordenar campanha ou apoiar publicamente candidato a cargo público;

II – manter sigilo sobre os processos que estiver sobre sua responsabilidade;

III – atuar com observância exclusiva ao interesse público;

IV – não se manifestar publicamente sobre processos e assuntos que estejam sob sua responsabilidade;

V – manter conduta profissional ética e reputação ilibada mediante responsabilidade funcional no cuidado com os processos que lhe são afetos.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17 - A Ouvidoria divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br

prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 18 - As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 19 - As despesas decorrentes desta Lei correrão por dotação própria do orçamento vigente, suplementadas se necessário

Art. 20 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br

GOVERNO MUNICIPAL 2021-2024
PLANALTO
Quem ama cuida!

Prefeitura do Município de Planalto – SP, Paço Municipal "Gelsomino Toloy", 13 de maio de 2021

OLIMPIO SEVERINO DA SILVA
PREFEITO MUNICIPAL

Publicado por afixação em mural público, de acordo com a Lei nº 031/93, de 31 de agosto de 1993.

AIRTON DA SILVA REGO
ASSESSOR JURÍDICO-ADVOGADO

ROSÂNGELA CHAVES
SECRETÁRIA GERAL INTERNA

Fone: 18 3695.9500
Av. Carlos Gomes, 971 - Centro
CEP: 15260-000 - Planalto-SP
www.planalto.sp.gov.br - prefeitura@planalto.sp.gov.br