Lei nº 1210/2019 DE 7 DE MAIO DE 2019.

ALTERA A LEI nº 495/2009 QUE DISPÕE SOBRE A ESTRUTURA ADMINISTRATIVA BÁSICA DOS SERVIÇOS MUNICIPAIS INSTITUINDO A OUVIDORIA NO MUNICÍPIO DE SÃO FRANCISCO DE ASSIS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Rubemar Paulinho Salbego, Prefeito Municipal no Município de São Francisco de Assis, RS, no uso das atribuições que lhes são conferidas por Lei,

Faço Saber que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria na Prefeitura Municipal de São Francisco de Assis, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Parágrafo único – A Ouvidoria Municipal integrará a organização administrativa do Município, como órgãos consultivos e de descentralização administrativa.

Art. 2º. Compete à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de São Francisco de Assis:

I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Administração Municipal;

II – organizar os canais de acesso do cidadão à Administração Municipal, simplificando procedimentos;

III – orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à ouvidoria;

IV – fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Administração Municipal;

V – responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI – auxiliar a Administração Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidade e abusos constatados;

VII – auxiliar na divulgação dos trabalhos da Administração Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

IX – elaborar o relatório de gestão anual das atividades da Ouvidoria, para encaminhamento ao Prefeito Municipal, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos, publicando-o no mês de janeiro de cada ano, devendo indicar:

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.

X – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

Art. 3º. A Ouvidoria da Administração Municipal, diretamente vinculada ao Gabinete do Prefeito, será dirigida por um Coordenador, nomeado pelo Prefeito Municipal.

Art. 4º. A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao cidadão, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável, mediante justificativa, por mais 20 (vinte) dias, a contar do recebimento da manifestação.

§ 1º Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas às áreas internas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

§ 2º A contagem de início e término do prazo de resposta será prorrogada para o dia útil subseqüente, nos dias e horários em que a Prefeitura Municipal não estiver em funcionamento.

§ 3º Em não sendo possível oferecer resposta conclusiva no prazo estabelecido no caput, a ouvidoria oferecerá, mensalmente, resposta intermediária, informando acerca da análise prévia, dos encaminhamentos realizados e das etapas e prazos previstos para o encerramento do processamento da sugestão.

Art. 5º. A Administração Municipal deverá colocar à disposição do usuário, formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

Art. 6º. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando sua efetiva resolução.

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

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
III – análise e obtenção de informações, quando necessário;
IV – decisão administrativa final;
V – ciência ao usuário.

Art. 7º A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios suficientes à verificação de sua verossimilhança.

§ 1º Caso não haja indícios suficientes à verossimilhança da denúncia anônima, o Coordenador mandará arquivá-la, fundamentando sua decisão.

§ 2º O denunciante anônimo não receberá número de protocolo e nem resposta da Ouvidoria.

Art. 8º. A Administração Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I – acesso por meio de página eletrônica do Município www.saofranciscodeassis.rs.gov.br, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II – serviço de atendimento presencial, na Administração Municipal;

III – serviço de atendimento por telefone.

Parágrafo único. Para garantir a efetividade de suas atribuições, a Ouvidoria poderá condicionar o seguimento da solicitação à apresentação de documentos.

Art. 9. As despesas com a execução desta Lei correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor no prazo de sessenta dias a contar de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal, 7 de maio de 2019.

RUBEMAR PAULINHO SALBEGO
Prefeito Municipal

Registre-se e Publique-se
Data Supra

Silvio Souza de Oliveira
Secretario Municipal da Administração e Planejamento