= PROJETO DE LEI NÚMERO 10/2021, DE 04 DE MAIO DE 2.021 =

"INSTITUI A OUVIDORIA NO ÂMBITO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO/SP".

A cidadã **SÔNIA CRISTINA JACON GABAU**, Prefeita Interina do Município de Salmourão, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal de Salmourão aprovou e ela Sanciona e Promulga a seguinte Lei:

Art. 1° Fica instituída a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Salmourão, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2° A Ouvidoria Geral 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 disposto no inciso I, do § 3°, do art. 37 da Constituição Federal e, na Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3° 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;

Art. 4° 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 inc. 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;
VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral;
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. 5° 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.

Art. 6° Integram a estrutura da Ouvidoria:

I - Ouvidor;
II - Demais servidores auxiliares.

Parágrafo único - A Ouvidoria estará vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito.

Art. 7° O Ouvidor será designado dentre os servidores efetivos da Prefeitura Municipal de Salmourão, o qual exercerá o mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução por igual período.

§ 1° O servidor designado deverá preencher os seguintes requisitos:

a) Escolaridade: No mínimo ensino médio completo.
b) Conduta ilibada: Não ter sido, nos últimos cinco anos, condenado em processo criminal por prática de crimes contra a Administração Pública, capitulados nos Títulos II e XI da Parte Especial do Código Penal Brasileiro, na Lei n° 7.492, de 16 de junho de 1986 e na Lei n° 8.429, de 2 de junho de 1992.
§ 2° Em caso de férias ou afastamento do Ouvidor, será designado seu substituto.

Art. 8° 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. 9° Compete ao Ouvidor do Município:

I - propor a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;
II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria ao Departamento competente, monitorando a providência adotada por ela;
III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;
IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;
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 que possuam vínculo com o Poder Público, 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 responsável pelo Departamento ou Entidade;

VII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal ou entidades privas que possuam vínculo com o Poder Público, 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.

Art. 10. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Salmourão, aos 04 de Maio de 2.021.

SÔNIA CRISTINA JACON GABAU
Prefeita Municipal Interina

MENSAGEM PROJETO DE LEI 10/2021
==========

"INSTITUI A OUVIDORIA NO ÂMBITO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE SALMOURÃO/SP".

Nobres Vereadores e Vereadoras, apresentamos o projeto de lei que Institui a Ouvidoria no âmbito da Prefeitura Municipal de Salmourão – Estado de São Paulo.

O Tribunal de Contas do Estado de São Paulo já realizou inúmeros apontamentos visando a criação da Ouvidoria na Prefeitura Municipal de Salmourão, entretanto, por motivos desconhecidos, até a presente data nenhum projeto de lei foi encaminhado à Câmara Municipal.

Referida norma será um importante instrumento legal, onde a população poderá levar ao conhecimento do Poder Executivo a real situação dos serviços prestados e se os mesmos estão atendendo as necessidades da comunidade beneficiada.

Com a aprovação desta importante norma legal teremos a certeza que as 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 disposto no inciso I, do § 3°, do art. 37 da Constituição Federal e, na Lei Federal n° 13.460, de 26 de junho de 2017, serão devidamente acompanhadas.

Certos da aprovação deste importante Projeto de Lei, desde já reiteramos votos de estima e consideração.

Prefeitura Municipal de Salmourão, 04 de Maio de 2.021.

SÔNIA CRISTINA JACON GABAU
Prefeita Municipal Interina

Ao.
EXCELENTÍSSIMO SENHOR
FERNANDO ROÇATO
DD. PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE SALMOURÃO
SALMOURÃO – SP.