LEI MUNICIPAL Nº 947, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2019

Institui o Sistema de Ouvidoria Municipal de Itapoá, e dá outras providências.

O PREFEITO DE ITAPOÁ, Marlon Roberto Neuber: Faço saber que a Câmara Municipal de Itapoá aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída o Sistema de Ouvidoria Municipal de Itapoá, com observância do artigo 5º, inciso I, da Lei Complementar Municipal Nº 71, de 24 de julho de 2018, da Lei Federal Nº 13.460, de 26 de junho de 2017 e do Decreto Nº 9492, de 05 de setembro de 2018, como meio de interlocução da administração pública municipal com a sociedade, a partir da instituição de um canal aberto para recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às atribuições e competências da Ouvidoria.

Art. 2º Compete a Ouvidoria Municipal de Itapoá:

I – receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas ao poder público municipal;
II – organizar os canais de acesso ao cidadão, 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 municipal;
V – responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

Art. 3º A Ouvidoria Municipal, diretamente ligada ao Gabinete do Prefeito, conforme a Lei Complementar Municipal N° 008, de 31 de março de 2004, alterada pela Lei Complementar Municipal Nº 71, de 24 de julho 2018, será dirigida por um Ouvidor.

Art. 4º A Ouvidoria, além dos princípios da Administração Pública, reger-se-á também por:

I – independência e autonomia para exercício de suas atribuições, sem qualquer ingerência, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;
II – transparência na prestação de informações, de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;
III – confiabilidade para a proteção da informação, de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;
IV – imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;
V – acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Art. 5º O ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I – requisitar informações às unidades, divisões, departamentos, secretarias e autarquias do município;
II – solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições.

Este texto não substitui o publicado no DOM/SC edição 3000/19 pag. 901-902 em 11/12/2019

§1º O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível, e caso não for possível conceder o acesso imediato, então o órgão ou entidade que receber o pedido deverá, em prazo não superior a 20 (vinte) dias, disponibilizar a informação.

§2º O prazo referido no §1º poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente. (artigo 11, §§ 1º e 2º, da Lei Nº 12.527, de 18, de novembro de 2011).

§3º O descumprimento do prazo ou ausência de resposta deverá ser comunicado a Controladoria Interna do município de Itapoá, para as providências cabíveis.

Art. 6º São atribuições do Ouvidor:

I – exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;
II – remeter às unidades, divisões, departamentos, secretarias e autarquias do Município pedido de medidas para sanar ilegalidades, violações de direito, abusos de poder;
III – sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;
IV – arquivar de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deve ser respondida;
V – manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
VI – promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria; VII – solicitar informações sobre o andamento de procedimentos iniciados por ações propostas pela ouvidoria;
VIII – elaborar relatório de gestão anual de atividades da ouvidoria para encaminhamento ao gabinete do prefeito, disponibilizando-os para o conhecimento dos cidadãos;
IX – incentivar o propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;
X – organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações sugestões e elogios;

Parágrafo único. O relatório de gestão que trata do inciso VIII do caput, que será publicado no mês de janeiro de cada ano, 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. 7º A Ouvidoria encaminhará resposta conclusiva ao cidadão, no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa, a contar do recebimento da manifestação.

Parágrafo único. Será considerada conclusiva a resposta que oferecer ao interessado a análise prévia realizada, bem como as medidas requeridas, ou a justificativa no caso de impossibilidade de fazê-lo.

Art. 8º A Ouvidoria deverá colocar a disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas.

Art. 9º Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e celeridade, visando a 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 do usuário.

Art. 10. 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 Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.

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

Art. 11. A Ouvidoria garantirá o acesso ao cidadão por meio de canais de comunicação ágeis, eficientes e eficazes, tais como:

I – acesso por meio de página eletrônica na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;
II – serviço de atendimento presencial;
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. 12. A Ouvidoria terá ampla divulgação através dos canais de comunicação utilizados pela Prefeitura de Itapoá.

Art. 13. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Itapoá, 05 de dezembro de 2019.

MARLON ROBERTO NEUBER

Prefeito de Itapoá

RODRIGO LOPES DE OLIVEIRA

Chefe de Gabinete