



MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO

PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

LEI Nº 2.572, DE 20 DE DEZEMBRO DE 2022.

Autor: Poder Executivo – Ref. P.L. Nº 031/2022, de 01 de Dezembro de 2022.

INSTITUI A OUVIDORIA GERAL NO MUNICÍPIO DE PIRATININGA, REGULAMENTA AS DISPOSIÇÕES DA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O Senhor **JORGE LUIS DIAS**, Prefeito Municipal de Piratininga, no Estado de São Paulo,

Faço saber, em cumprimento ao disposto nos artigos e incisos da Lei Orgânica do Município, que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município, como unidade vinculada à Controladoria Municipal e integrada ao Sistema de Controle Interno (SCI). O Serviço de Informação aos Cidadão (SIC) será realizado pela Ouvidoria Geral, sendo essa tratada 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. 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- administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública do Poder Executivo Municipal;

IV- agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V- 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;

VI- reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VII- denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de Controle Interno ou Externo;

VIII- sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo município;

IX- elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

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

CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES



MIT

MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO

PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

LEI Nº 2.572/2022, FLS.02.

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

I- atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal Nº. 13.460, de 26 de novembro 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;

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.

VIII- processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal Nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IX- registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias, utilizando sistema eletrônico para tal finalidade;

Art. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria Geral 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 inciso II do art. 3º, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Parágrafo único. O relatório de gestão será elaborado em conformidade com o art. 15 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, devendo ser disponibilizado integralmente na internet em local específico de fácil acesso e visualização.

CAPÍTULO III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 4º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 5º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público:

I- As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

II- São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

III- A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal Nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011.

IV- 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.



MIT

MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO

PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

LEI Nº 2.572/2022, FLS.03.

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

Art. 6º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I- por meio de acesso eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de Piratininga (www.piratininga.sp.gov.br);

II- por correspondência convencional;

III- no Paço Municipal;

IV- por endereço eletrônico (ouvidoria@piratininga.sp.gov.br);

V- por telefone.

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

Art. 7º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

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

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

Art. 8º 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;

III- análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV- decisão administrativa final;

V- ciência ao usuário.

Art. 9º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 10. 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.

I- 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.

II- O órgão de Controle Interno encaminhará à Ouvidoria Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.



MIT
MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO

PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

LEI Nº 2.572/2022, FLS.04.

CAPÍTULO IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 11. A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 12. 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. 13. 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. 14. O Chefe do Poder Executivo designará servidor efetivo do Quadro de Pessoal da Prefeitura Municipal, o qual ficará responsável pela Ouvidoria Geral nos termos de que trata essa Lei.

§1º A responsabilidade será atribuída a servidor de carreira, com escolaridade de nível superior, com experiência anterior no serviço público e assuntos correlatos no âmbito da Administração Pública.

§2º Não poderá ser escolhido para exercer as atividades inerentes a Ouvidoria o servidor que tenha sido, nos últimos cinco anos:

I- responsabilizado por atos julgados irregulares pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II- punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na esfera administrativa, em qualquer esfera do governo;

III- condenado em processo criminal por crime contra o Patrimônio, ou contra a Administração Pública, ou contra o Sistema Financeiro Nacional, ou condenado por improbidade administrativa.

§4º O servidor integrante da Ouvidoria que incorrer em uma das penalidades prevista no § 3º ficará automaticamente destituído da função.

Art. 15. São atribuições do responsável pela Ouvidoria:

I- Exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II- recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III- sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV- determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V- manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;



MIT

MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO

PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRATININGA

LEI Nº 2.572/2022, FLS.05.

VI- promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII- solicitar ao Chefe do Poder Executivo, o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII- solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX- elaborar relatórios das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Chefe do Poder Executivo, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos, nos termos do Capítulo IV dessa Lei;

X- propor ao Chefe do Poder Executivo a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria.

Parágrafo único. Compete ainda ao Ouvidor o Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. A Ouvidoria Geral divulgará no prazo de 180 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

I- 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 Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

II- 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. 19. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 20. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias, em especial às relacionadas ao Sistema Único de Saúde (SUS) poderá ser feita ato regulamentador específico, conforme demanda.

Art. 21. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Piratininga, 20 de Dezembro de 2022.



JORGE LUIS DIAS
Prefeito Municipal

Arquivada no Setor de Protocolo, Arquivo e Atendimento Municipal; Afixada no Quadro de Avisos do Paço Municipal e Publicada no site e no Diário Oficial do Município, em conformidade com a Lei Orgânica do Município de Piratininga.



LUIZ CARLOS ROCHA
Gerente de Protocolo, Arquivo e Atendimento