PREFEITURA MUNICIPAL LUPÉRCIO Vivendo o Presente Construindo o Futuro ADM 2021 /2028

Prefeitura Municipal de Lupércio Gabinete do Prefeito ADM 2021 - 2028

"LEI Nº 029/2.025"

DISPÕE SOBRE: INSTITUI O SISTEMA DE OUVIDORIA E A OUVIDORIA MUNICIPAL, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DE LUPÉRCIO/SP, CONFORME DISPÕE O ARTIGO 37, § 3°, I, II E III, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, COM BASE NA LEIS FEDERAL N° 13.460/2017, DE 26 DE JUNHO DE 2.017 E Nº 12.527/2011, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

CLEBER MENEGUCCI, Prefeito do Município de Lupércio, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas as políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas á 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 — 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;
IX— solicitação: requerimento de ação 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 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 ás 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 medição e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 4º 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. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações em linguagem clara e objetiva.

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

§ 1°- As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.
§ 2°- 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, respeita a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá s requerido me' e certificação da identidade do requerente.
§ 5°- As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas 'med' ente a 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, que estará disponível no site oficial do Município de Lupércio (www.lupercio.sp.gov.br);
II — por correspondência convencional;
III — por atendimento presencial exclusivo;
IV — por endereço eletrônico;
V — por telefone.
Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 8' 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.
§ 2°- As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 9' 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. 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.

§ 1°- Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la as 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 e informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a conta do ente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações superveniente
§ 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 respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada cada 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, semestralmente e anualmente, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta ãs 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:

PREFEITURA MUNICIPAL LUPÉRCIO Vivendo o Presente Construindo o Futuro ADM 2021 /2028

Prefeitura Municipal de Lupércio Gabinete do Prefeito ADM 2021 - 2028

I — encaminhado ao Prefeito Municipal com cópia ao Controle Interno;
II — disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO V
DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria do Município será composta por 01 (um) servidor exclusivamente recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado pelo Prefeito.

Art. 16. O servidor designado pelo prefeito conforme art. 15, será denominado Ouvidor.

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 e 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.

§ 1°- 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 n° 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 do Sistema de Ouvidoria correrão à conta de dotações próprias da Administração, fixadas anualmente no Orçamento do Município.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas eventuais disposições legais em contrário.

PREFEITURA MUNICIPAL DE LUPÉRCIO, 27 DE MAIO DE 2.025.

CLEBER MENEGUCCI
Prefeito Municipal
Registrado e Publicado na Secretaria da Prefeitura Municipal de Lupércio, na data supra.

RENAN BEZERRA VILA NOVA
Resp. p/ Expediente