



Prefeitura Municipal de Arco-Íris

Estado de São Paulo

Rua José Demori, 245 - CEP: 17.630-000 - Fone: (014) 3477 - 1128

CNPJ: 01.612.853/0001-47 e-mail: pmarcoiris@arcoiris.sp.gov.br

DECRETO MUNICIPAL Nº 0958-A, DE 03 DE MAIO DE 2021.

“Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Arco-Íris e dá outras providências.”

ALDO MANSANO FERNANDES, Prefeito Municipal de Arco-Íris, Comarca de Tupã, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, DECRETA:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município, 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 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 o inc. I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 3º 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. 4º A Ouvidoria Geral 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;



Prefeitura Municipal de Arco-Íris

Estado de São Paulo

Rua José Demori, 245 - CEP: 17.630-000 - Fone: (014) 3477 - 1128
CNPJ: 01.612.853/0001-47 e-mail: pmarcoiris@arcoiris.sp.gov.br

- 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. 5º À Ouvidoria Geral 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.

CAPÍTULO II

DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 6º Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:

- I - O Ouvidor-Geral;
- II - Demais servidores auxiliares.



Prefeitura Municipal de Arco-Íris

Estado de São Paulo

Rua José Demori, 245 - CEP: 17.630-000 - Fone: (014) 3477 - 1128
CNPJ: 01.612.853/0001-47e-mail: pmarcoiris@arcoiris.sp.gov.br

CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL

Art. 7º O Ouvidor-Geral será servidor público efetivo ou comissionado, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

Parágrafo único: Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) será designado seu substituto.

Art. 8º O Ouvidor-Geral, 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. 9º Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I - propor ao Secretário da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria 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, 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 Secretário da Pasta a qual está substituindo;

VII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

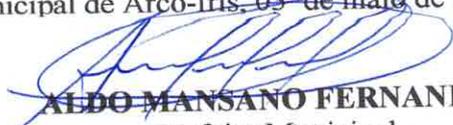
VIII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

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.

CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10 Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Arco-Íris, 03 de maio de 2021.


AILDO MANSANO FERNANDES
Prefeito Municipal



Prefeitura Municipal de Arco-Íris

Estado de São Paulo

Rua José Demori, 245 - CEP: 17.630-000 - Fone: (014) 3477 - 1128
CNPJ: 01.612.853/0001-47e-mail: pmarcoiris@arcoiris.sp.gov.br

Registrado e Publicado na Secretaria de Gestão e Administração do Município de Arco-Íris, na data supra, publicado no lugar de costume, por afixação.

SERGIO KANO

Secretário Municipal de Gestão e Administração