



Prefeitura do Município de Mirandópolis

Estado de São Paulo

Rua das Nações Unidas, nº 400 – CEP: 16.800-000

Fone/Fax: (18) 3701-9000

LEI Nº 2 9 3 5 / 2 0 1 8

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

REGINA CÉLIA MUSTAFA ARAÚJO, Prefeita Municipal de Mirandópolis, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que,

A CÂMARA MUNICIPAL DE MIRANDÓPOLIS aprovou e ela sanciona e promulga a seguinte lei:

Capítulo I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município de Mirandópolis, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional, que tem por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 2º - A Ouvidoria-Geral será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo denúncias, reclamações, sugestões, elogios, consultas e solicitações, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º - A Ouvidoria-Geral do Município de Mirandópolis 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 do município de Mirandópolis ou agentes públicos;

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 inciso I deste artigo;

III - cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;



Prefeitura do Município de Mirandópolis

Estado de São Paulo

Rua das Nações Unidas, nº 400 – CEP: 16.800-000

Fone/Fax: (18) 3701-9000

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.

Parágrafo único. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

Capítulo II

DO PROCEDIMENTO DA OUVIDORIA-GERAL

Art. 4º - São direitos básicos do usuário:

I - participar do acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acessar e obter informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do artigo 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;



Prefeitura do Município de Mirandópolis

Estado de São Paulo

Rua das Nações Unidas, nº 400 – CEP: 16.800-000

Fone/Fax: (18) 3701-9000

IV - proteger informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 5º - Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Prefeitura Municipal, especialmente sobre:

I - o horário de funcionamento das unidades administrativas;

II - os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público; e

III - o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações.

Art. 6º - São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 7º - As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - acompanhamento do pedido pela internet;

V - decisão administrativa final;

VI - ciência ao usuário;

VII - satisfação do usuário.

Art. 8º - São consideradas para efeitos desta Lei:



Prefeitura do Município de Mirandópolis

Estado de São Paulo

Rua das Nações Unidas, nº 400 – CEP: 16.800-000

Fone/Fax: (18) 3701-9000

I - denúncia: comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública da Prefeitura;

II - reclamação: comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela Prefeitura, sem conteúdo de requerimento;

III - sugestão: comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela Prefeitura;

IV - elogio: comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela Prefeitura;

V – consulta: solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da Prefeitura;

VI – solicitação: comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços da Prefeitura;

Art. 9º - As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I - no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

II - no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

III - no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV - no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho;

V - no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;

VI – no caso de solicitação: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria-Geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.



Prefeitura do Município de Mirandópolis

Estado de São Paulo

Rua das Nações Unidas, nº 400 – CEP: 16.800-000

Fone/Fax: (18) 3701-9000

Art. 10 - O não cumprimento do disposto no art. 9º desta Lei sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria-Geral.

Art. 11 - A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria-Geral;

II - por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria-Geral;

III - no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

Art. 12 - A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 13 - As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria-Geral quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.

Parágrafo único. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria-Geral.

Art. 14 - As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria-Geral serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal e encaminhadas ao órgão competente.

Art. 15 - Caberão aos interlocutores as seguintes atribuições:

I - cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;



Prefeitura do Município de Mirandópolis

Estado de São Paulo

Rua das Nações Unidas, nº 400 – CEP: 16.800-000

Fone/Fax: (18) 3701-9000

II - prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;

III - complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

Seção I

PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 16 - As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

I - identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade;

II - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 17 - As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser encerradas quando:

I - não for da competência da Administração Pública Municipal;

II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;

III - o denunciante:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário;

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

Seção II

DOS PRAZOS

Art. 18 - Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:



Prefeitura do Município de Mirandópolis

Estado de São Paulo

Rua das Nações Unidas, nº 400 – CEP: 16.800-000

Fone/Fax: (18) 3701-9000

I - 3 (três) dias para a Ouvidoria-Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II - 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral 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 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Seção III DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 19 - Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários;

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 20 - A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

Seção IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 21 - A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 22 - 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;



Prefeitura do Município de Mirandópolis

Estado de São Paulo

Rua das Nações Unidas, nº 400 – CEP: 16.800-000

Fone/Fax: (18) 3701-9000

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 23 - O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Prefeito;

II - disponibilizado integralmente na internet.

Capítulo III DA ORGANIZAÇÃO

Art. 24 - A Ouvidoria-Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor-Geral, que será designado pelo Prefeito dentre os servidores efetivos da Prefeitura, para um mandato de 2 (dois) anos.

§ 1º São requisitos para ser Ouvidor do Município de Mirandópolis, na conformidade do disposto nesta Lei:

I – integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;

II - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;

III – possuir, preferencialmente, formação superior completo;

IV - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;

V - não estar respondendo processo administrativo;

VI – não ter sido condenado em processo administrativo nos últimos 5 (cinco) anos;

VII – não ser cônjuge, ascendente ou descendente em qualquer grau do Prefeito, do Vice-Prefeito, de Vereador da Câmara Municipal de Mirandópolis e de Diretores Municipais.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento de até 90 (noventa) dias o Prefeito designará seu substituto.

Art. 25 - O Ouvidor-Geral Municipal possui as seguintes prerrogativas:

I – autonomia e independência funcional;

II – recondução ao cargo, por uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. A destituição antes do término do mandato somente poderá ocorrer por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado e em



Prefeitura do Município de Mirandópolis

Estado de São Paulo

Rua das Nações Unidas, nº 400 – CEP: 16.800-000

Fone/Fax: (18) 3701-9000

decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, devidamente comprovada em procedimento administrativo público próprio.

Art. 26 - Constituem motivos para a destituição do Ouvidor-Geral:

I - perda do vínculo formal com a Prefeitura Municipal de Mirandópolis;

II - prática de atos que extrapolem sua competência, nos termos estabelecidos por esta Lei e pelo Regulamento Geral da Ouvidoria;

III - conduta ética incompatível com a dignidade da função.

Art. 27 - Compete ao Ouvidor-Geral do Município de Mirandópolis:

I - 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;

II - 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;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração do Município de Mirandópolis à população;

IV - 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 DO FUNCIONAMENTO

Art. 28 - À Ouvidoria-Geral serão assegurados acesso direto ao Prefeito, diretores, gestores, servidores técnico-administrativos, bem como a bancos de dados, arquivos, documentos e informações das unidades e setores no âmbito dos órgãos da Prefeitura Municipal de Mirandópolis, necessários ao desempenho de suas funções.

Art. 29 - Todos os dirigentes de órgãos e unidades da Prefeitura Municipal de Mirandópolis deverão prestar, quando solicitados, apoio e informação à Ouvidoria-Geral, assegurados os direitos à privacidade, a intimidade e à imagem pessoal.

Art. 30 - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal direta e indireta deverão designar um servidor municipal para atuar como interlocutores nas demandas encaminhadas pelo Sistema de Ouvidoria-Geral.



Prefeitura do Município de Mirandópolis

Estado de São Paulo

Rua das Nações Unidas, nº 400 – CEP: 16.800-000

Fone/Fax: (18) 3701-9000

Capítulo V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 31 - O Ouvidor-Geral deverá cooperar com as demais Ouvidorias dos governos Federal, Estadual, Municipal e demais entidades públicas e privadas, visando salvaguardar os direitos do cidadão e garantir a qualidade das ações e serviços prestados.

Art. 32 - A Prefeitura Municipal de Mirandópolis assegurará estrutura administrativa necessária ao desempenho das atribuições da Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 33 - Dentro da necessidade do serviço, o Ouvidor Municipal poderá requisitar funcionários da municipalidade para auxiliarem no desenvolvimento de suas atividades.

Art. 34 - As despesas decorrentes da execução da presente lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 35 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Mirandópolis - SP, 02 de Outubro de 2018.

REGINA CÉLIA MUSTAFA ARAÚJO
Prefeita Municipal

Publicada e registrada na Diretoria de Gestão Administrativa, data supra.

ARIADNE ARANTES ROMERO GONÇALVES NOBREGA
Diretora de Gestão Administrativa