



Município de Águas da Prata
(Estância Hidromineral)

CNPJ 44.831.733/0001-43

Inscrição Estadual: Isenta

Av. Washington Luiz, 485 – Fone (19) 3642-1021 – Fax 3642-1200 – CEP 13890-000 – Águas da Prata - SP

LEI Nº 2.404 DE 06 DE OUTUBRO DE 2022

“Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria da Estância Hidromineral de Águas da Prata e dá outras providências”.

REGINA HELENA JANIZELO MORAES,
Prefeita Municipal da Estância Hidromineral de Águas da Prata, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

FAZ SABER que a **CÂMARA MUNICIPAL** aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte

LEI:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria da Estância Hidromineral de Águas da Prata, tendo como objetivo garantir o direito à informação, ensejar o controle social da gestão pública e propiciar melhorias na prestação do serviço público.

Art. 2º. A Ouvidoria do Município será dirigida por um Ouvidor Geral, o qual possuirá autonomia e independência funcional.

Art. 3º. A função de Ouvidor Geral será exercida pelo Controlador Interno Municipal.

§1º Em caso de afastamento do Controlador, deverá ser designado pelo Prefeito outro servidor público, do quadro efetivo municipal, para o exercício da função, enquanto permanecer o afastamento.

§2º No caso de existir mais de um Controlador Interno Municipal, a função de Ouvidor Geral será exercida em escala de revezamento, entre eles, de dois em dois anos, e se ocorrer o afastamento de um, outro exercerá a função, após designação do Prefeito.

Art. 4º. O acesso à Ouvidoria poderá se dar de forma presencial, postal, telefônica ou digital, devendo as manifestações sempre serem reduzidas a termo.

Art. 5º. As formas de acesso devem ser amplamente divulgadas, para o conhecimento do mais amplo número de pessoas.

Art. 6º. A Ouvidoria terá como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;



Município de Águas da Prata **(Estância Hidromineral)**

CNPJ 44.831.733/0001-43

Inscrição Estadual: Isenta

Av. Washington Luiz, 485 – Fone (19) 3642-1021 – Fax 3642-1200 – CEP 13890-000 – Águas da Prata - SP

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da eficiência, celeridade, regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

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 - promover a divulgação de ações e serviços da Ouvidoria do Município, bem como os seus meios de acesso.

Art. 7º. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

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.

Art. 8º. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 7º deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao prefeito municipal; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 9º. Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria do Município atuará:

I - por iniciativa própria;

II - por solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais;

III - em decorrência de sugestões, elogios, reclamações, denúncias ou solicitações de informações de qualquer interessado.

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente, através de nome completo, documento de identificação, endereço, contato telefônico e/ou eletrônico, podendo, a pedido do solicitante, serem os dados pessoais mantidos em sigilo.



Município de Águas da Prata **(Estância Hidromineral)**

CNPJ 44.831.733/0001-43

Inscrição Estadual: Isenta

Av. Washington Luiz, 485 – Fone (19) 3642-1021 – Fax 3642-1200 – CEP 13890-000 – Águas da Prata - SP

§2º Para o acesso a informações de interesse público, a identificação do requerente não pode conter exigências que inviabilizem a solicitação.

§3º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da solicitação de informações de interesse público.

§4º A Ouvidoria deverá colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação da manifestação, facultada ao usuário sua utilização.

§5º As denúncias anônimas também serão recebidas e processadas pela Ouvidoria do Município.

§6º A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos usuários, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

Art. 10. 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.

§ 1º Observado o prazo previsto no caput, o Ouvidor terá a prerrogativa de requisitar informações, esclarecimentos e documentos necessários ao desenvolvimento de sua função, 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.

§ 2º O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta sujeitará os agentes públicos às penalidades previstas na Lei Municipal nº 826, de 1º de novembro de 1985 e outras aplicáveis.

Art. 11. As disposições desta Lei não anulam a observância da Lei 12.527/2011, 13.460/2017 e 13.709/2018.

Art. 12. Fica o Poder Executivo autorizado a regulamentar, se necessário e no que couber, a presente Lei por meio de Decreto.

Art. 13. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura do Município de Águas da Prata – SP (Estância Hidromineral), aos seis dias do mês de outubro de dois mil e vinte e dois.


Regina Helena Janizélio Moraes
Prefeita Municipal