

**LEI COMPLEMENTAR Nº 034 DE 22 DE MAIO DE 2019.**

**DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO,  
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO DA  
OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE SANTA  
TEREZINHA DO PROGRESSO.**

O Prefeito Municipal de Santa Terezinha do Progresso, Estado de Santa Catarina;

Faço saber que a Câmara de Vereadores aprovou e Eu sanciono a seguinte Lei Complementar:

**Art. 1º.** Fica criada a Ouvidoria do Município de Santa Terezinha do Progresso, com finalidade de estabelecer um elo de ligação entre o cidadão e o Poder Executivo Municipal, atuando como canal receptor das demandas.

**Parágrafo único.** Entende-se como objetivos da ouvidoria, para fins desse decreto, os seguintes:

I - Assegurar de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, impessoalidade moralidade, publicidade e eficiência dos atos da Administração Pública Municipal, inclusive entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação ou disponibilização de serviços à população;

II - democratizar o acesso da população ao poder público, tornando a administração mais transparente e eficaz, através do contato direto com o cidadão, expandindo a sua capacidade de fiscalizar e avaliar as ações de governo;

III - resgatar a imagem do servidor público, atuando sobre o grau de utilização e satisfação dos serviços públicos na busca da qualidade total, da ética e do respeito;

IV - buscar a real parceria entre aquele que serve o público e o destinatário final da ação do governo: o cidadão;

V - tratar de assuntos diversos, prestando todas as informações ao cidadão de forma clara e objetiva e dentro de um prazo razoável;

**Art. 2º.** A Ouvidoria funcionará junto a Controladoria Interna Municipal, e será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias,

sugestões, pedidos de informação e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

**Art. 3º.** É competência da Ouvidoria:

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

II - receber, analisar e encaminhar, quando for o caso, à área ou autoridade competente, as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão;

III - representar o cidadão junto à instituição em que atua, viabilizando um canal de comunicação com o público para promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

IV - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

V - simplificar procedimentos, facilitando o acesso do cidadão à Ouvidoria e agilizando as solicitações;

VI - apurar as questões levantadas, em sua área de atuação, e propor as soluções que entender cabíveis;

VII - sugerir e recomendar soluções, atuando na prevenção e solução de conflitos;

VIII - buscar a correção de erros, omissões e abusos dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos neste Decreto;

IX - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações deste Decreto;

X - estabelecer parceria com os demais servidores, estimulando a eficiência administrativa;

XI - diligenciar junto às unidades administrativas competentes para a prestação por estes, de esclarecimentos e informações sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação

XII - promover e participar da realização de pesquisas, seminários, treinamentos e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública e de Ouvidoria;

XIII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

XIV - atender com cortesia e respeito, sem preconceito ou pré-julgamento, de forma a garantir os direitos do cidadão;

XV - elaborar e divulgar anualmente, relatórios de gestão das suas atividades, bem como, permanentemente, dos serviços da Ouvidoria do Município junto ao usuário, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados, assim como, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**Art. 4º** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano;

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 de que trata o inciso XV do artigo anterior será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 5º.** A Ouvidoria do Município será dirigida pelo(a) Ouvidor(a) Geral, designado por meio de decreto pelo Chefe do Executivo, que deverá atender aos seguintes requisitos:

I - Não possuir antecedentes criminais ou qualquer outra situação que desabone sua conduta social;

II - Possuir formação acadêmica de nível superior em qualquer área; e

III - Ser servidor efetivo do Município.

**Art. 6º.** O Sistema de Ouvidoria do Município - e-OUV, disponibilizado pela Controladoria Geral da União, disponível no sítio oficial do Município Santa Terezinha do Progresso integra a ouvidoria municipal e é considerado o canal de comunicação via internet para a gestão das manifestações, como receber pedidos de informação, sugestões, denúncias, elogios ou reclamações.

**Art. 7º** 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. 8º.** Caso a manifestação seja uma denúncia não cabe à Ouvidoria proceder à sua apuração, apenas verificar se apresenta os requisitos mínimos de admissibilidade (ato ilícito ou ilegítimo, identificação do agente e informações mínimas necessárias à apuração dos fatos).

**Parágrafo Único.** Constatada a existência dos requisitos mínimos de admissibilidade, a Ouvidoria encaminhará a denúncia para o órgão competente iniciar uma investigação.

**Art. 9º** Manifestações sem os requisitos mínimos de admissibilidade serão arquivadas e informado motivo do arquivamento ao cidadão, no prazo de 30 dias.

**Art. 10.** Não está compreendido no direito de acesso à informação aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado ou violem a intimidade, a honra, a imagem ou vida privada das pessoas.

**Art. 11.** As situações imprevistas, de caráter excepcional, serão avaliadas e decididas pela Secretaria Municipal de Gestão e Desenvolvimento Econômico.

**Art. 12** Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal de Santa Terezinha do Progresso,  
em 22 de Maio de 2019.

**DERLI FURTADO**  
**PREFEITO MUNICIPAL**