

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