

LEI COMPLEMENTAR Nº 227 DE 12 DE NOVEMBRO DE 2019

Institui a Ouvidoria do Município de Laranjal Paulista dá outras providências.

ALCIDES de MOURA CAMPOS JUNIOR, Prefeito do Município de Laranjal Paulista, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faço saber, que a Câmara Municipal de Laranjal Paulista, Estado de São Paulo, APROVOU e eu SANCIONO e PROMULGO a seguinte Lei Complementar,

Art. 1º Esta Lei Complementar institui a Ouvidoria do Município de Laranjal Paulista, estabelecendo atribuições e disciplinando a função do Ouvidor Municipal, nos termos da Lei Federal nº 13.460 de 62 de junho de 2017.

Art. 2º Fica criada a Ouvidoria do Município de Laranjal Paulista, vinculada à Procuradoria Geral do Município, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para recebimento de denúncias, solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

Art. 3º Fica criada ainda a função de Ouvidor Municipal, que será desempenhada por servidor efetivo estável, nomeado pelo Prefeito ouvida a Secretaria de Administração e Finanças, a Secretaria de Governo e a Procuradoria Geral do Município.

Parágrafo único O Ouvidor do Município receberá uma gratificação equivalente a 25% (vinte e cinco por cento) sobre sua remuneração básica, não sendo incorporada aos seus vencimentos em nenhuma situação.

Art. 4º Compete ao Ouvidor:

- I- Exercer a função de representante do cidadão junto à instituição;
- II- Responder às demandas da sociedade: agilizar a remessa de informações de interesse do usuário ao seu destinatário;
- III- Facilitar ao máximo o acesso do usuário ao serviço de Ouvidoria, desburocratizando seus procedimentos;
- IV- Encaminhar as questões ou sugestões apresentadas à área competente, acompanhando sua apreciação;
- V- Propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento ao usuário, visando ao adequado atendimento à sociedade e a otimização da imagem institucional.
- VI- Realizar estudos analíticos dos casos críticos conforme histórico de solicitações e de reclamações.
- VII- Identificar através das análises de reclamações o que gerou a insatisfação ou denúncia;

- VIII-** Apresentar ao Prefeito mediante relatório, as manifestações dos usuários e as respostas apresentadas em período mensal, ou quando for requisitado;
- IX-** Realizar a guarda de toda a informação requerida e disponibilizada em meio digital ou não, observando o prazo legal;
- X -** Identificar junto ao Sítio da Prefeitura Municipal se todos os meios de divulgação das informações à sociedade estão disponíveis de forma objetiva para o entendimento e atendimento da coletividade;
- XI-** Executar outras atribuições correlatas previstas em normas e regulamentos, bem como, na Lei Federal nº 13.460 de 26 de junho de 2017;

Art. 5º O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos do cidadão.

Art. 6º São procedimentos a serem observados pelo Ouvidor, dentre outros previstos nesta ou em outras normas:

- I-** Solicitar informações e documentos à instituição;
- II-** Participar de reuniões pelas quais manifestar interesse e relevância ao desempenho da função;
- III-** Solicitar esclarecimentos dos servidores, para atender às demandas;
- IV-** Propor modificações nos procedimentos para melhoria permanente;
- V-** Buscar as eventuais causas da deficiência do serviço;
- VI-** Responder às demandas da sociedade: dar sempre ao cidadão uma resposta à questão apresentada, da forma mais célere possível, com clareza e objetividade;
- VII-** Criar canal no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal com perguntas e respostas sobre os assuntos mais procurados;
- VIII-** Comunicar formalmente ao Prefeito Municipal e ao Controle Interno os casos de reincidência no descumprimento da atualização permanente das informações pertinentes à Lei 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e à Lei Complementar (federal) nº 131, de 2009 (Portal da Transparência).
- IX-** Atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- X-** Resguardar o sigilo das informações;
- XI-** Pautar-se pelo princípio da publicidade da coisa pública;
- XII-** Produzir estatísticas periódicas indicativas do nível de satisfação dos usuários;
- XIII-** Contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e na fiscalização.

Art. 7º Poderá demandar ao Ouvidor qualquer pessoa, física ou jurídica, que resida, tenha interesses ou exerça suas atividades no município de Laranjal Paulista.

Parágrafo único Ao final da demanda o cidadão interessado será informado sobre a solução dada ao problema, ficando assegurado o direito à informação do seu andamento, quando solicitado.

Art. 8º As despesas decorrentes com a execução da presente Lei Complementar correrão por conta das dotações próprias do orçamento vigente.

Art. 9º Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura do Município de Laranjal Paulista, 12 de novembro de 2019.

ALCIDES de MOURA CAMPOS JUNIOR
Prefeito Municipal

Publicada, conferida e afixada, por inteiro teor, no Mural Público junto ao átrio da Prefeitura Municipal de Laranjal Paulista, 12 de novembro de 2019.

Benedito Orlando Ghiraldi
Oficial Administrativo