



Governo do Município de Buritama

Paço Municipal "Nésio Cardoso"

CNPJ 44.435.121/0001-31

LEI Nº 4.800, DE 08 DE SETEMBRO DE 2022.

"Cria a Ouvidoria-Geral do Município e dá outras providências".

O PREFEITO MUNICIPAL DE BURITAMA faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei.

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município de Buritama, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito, responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, considera-se:

- I** - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II** - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão da administração pública;
- III** - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV** - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- V** - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;
- VI** - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;
- VII** - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

Avenida Frei Marcelo Manílla, 700 - Fone / Fax: (19) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP
E-mail: secretaria@buritama.sp.gov.br





Governo do Município de Buritama

Paço Municipal "Nésio Cardoso"

CNPJ 44.435.121/0001-31

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

CAPÍTULO II DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município de Buritama:

- I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Buritama 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 informação, na forma do inciso I deste artigo;
- III - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- IV - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- V - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- VI - elaborar e publicar anualmente no órgão de publicação oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
- VII - realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;
- VIII - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta;
- IX - comunicar ao órgão da administração direta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de

Avenida Frei Marcelo Manílla, 700 - Fone / Fax (16) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP
E-mail: secretaria@buritama.sp.gov.br





Governo do Município de Buritama

Paço Municipal "Nésio Cardoso"

CNPJ 44.435.121/0001-31

suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

Art. 4º. Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

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

CAPÍTULO III

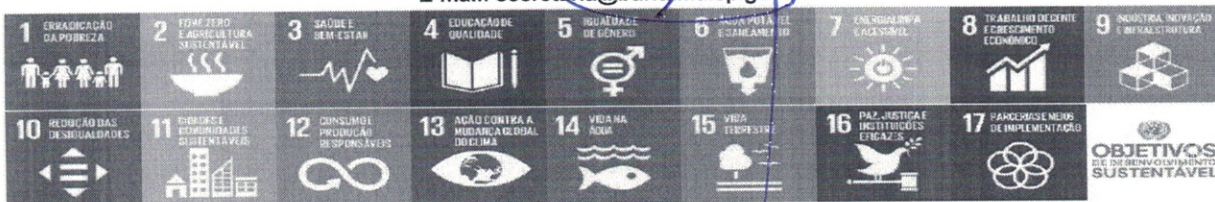
DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

Art. 5º. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por um servidor, que será designado pelo Prefeito Municipal dentre os servidores efetivos da Prefeitura, com conhecimento técnico e reputação ilibada.

Parágrafo único. São requisitos para ser Ouvidor do Município, na conformidade do disposto nesta lei:

- I - integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;
- II - não ter sofrido penalização administrativa, civil ou penal relativo a crime contra a administração ou a fé pública transitada em julgado;
- III - possuir formação superior completo;
- IV - não ser cônjuge, ascendente ou descendente ou parente em até terceiro grau do Prefeito, do VicePrefeito, vereador ou secretários municipais.
- V - não exercer, concomitantemente com a atividade pública, qualquer outra atividade profissional;
- VI - não realizem atividade político-partidária;
- VII - qualquer outra circunstância que afete os princípios da autonomia profissional, segurança dos controles ou segregação de funções;

Avenida Frei Marcelo Maníia, 700 - Fone / Fax (18) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP
E-mail: secretaria@buritama.sp.gov.br





Governo do Município de Buritama
Paço Municipal "Nésio Cardoso"
CNPJ 44.435.121/0001-31

Art. 6º. O Ouvidor da Prefeitura Municipal de Buritama atuará com autonomia e independência dentro de sua função, devendo firmar compromisso público de:

- I - não concorrer, coordenar campanha ou apoiar publicamente candidato a cargo público;
- II - manter sigilo sobre os processos que estiver sobre sua responsabilidade;
- III - atuar com observância exclusiva ao interesse público;
- IV - não se manifestar publicamente sobre processos e assuntos que estejam sob sua responsabilidade;
- V - manter conduta profissional ética e reputação ilibada mediante responsabilidade funcional no cuidado com os processos que lhe são afetos.

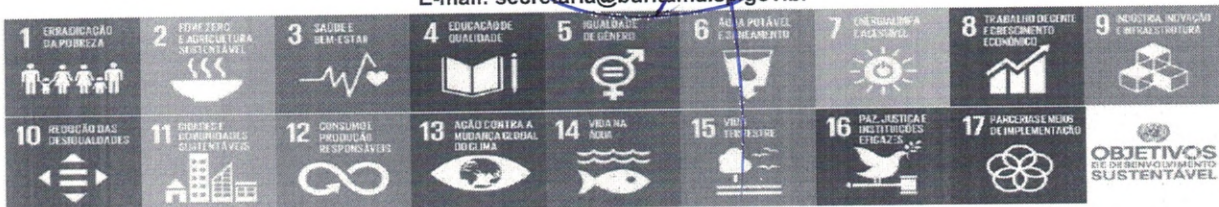
Art. 7º. Compete à função de Ouvidor do Município:

- I - propor aos órgãos da Administração, 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, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;
- IV - recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras que possam ocasionar prejuízo ao erário;
- V - outras atividades correlatas relacionadas com a atividade de ouvidoria.

Art. 8º. Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Buritama atuará:

- I - por iniciativa própria;
- II - por solicitação do Prefeito ou dos secretários e diretores municipais;

Avenida Frei Marcelo Maníia, 700 - Fone / Fax (18) 3697-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP
E-mail: secretaria@buritama.sp.gov.br





Governo do Município de Buritama

Paço Municipal "Nésio Cardoso"

CNPJ 44.435.121/0001-31

III - em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 9º. Os atos oficiais da Ouvidoria serão publicados na imprensa oficial e no site do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

Art. 10. Legislação municipal própria disporá sobre a criação de gratificação ao servidor que comporá o órgão de Ouvidoria

CAPÍTULO IV

DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 11. A Ouvidoria deverá receber analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 2º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 3º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 4º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 13. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município

II - por correspondência convencional;

Avenida Frei Marcelo Maníliã, 700 - Fone / Fax (18) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP
E-mail: secretaria@buritama.sp.gov.br

