



Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

LEI Nº 4.244, DE 7 DE JUNHO DE 2018

“Cria a Ouvidoria-Geral do Município e o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC e dá providências correlatas.”

MARCO AURÉLIO GOMES DOS SANTOS, Prefeito Municipal de Itanhaém,

FAÇO SABER que a Câmara Municipal de Itanhaém decretou e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria-Geral do Município de Itanhaém, vinculada à Secretaria de Comunicação Social, com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

Art. 2º - À Ouvidoria-Geral do Município compete:

I - receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

II - monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Município;

III - cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

V - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;



Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

VI - promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

VII - manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria-Geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VIII - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da Administração Pública Municipal, com base nas manifestações recebidas;

IX - promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

X - exercer as atividades relacionadas ao serviço de informações ao cidadão, de que trata o art. 9º, I, da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XI - elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação ao Secretário de Comunicação Social, que o encaminhará ao Prefeito Municipal;

XII - promover a divulgação de suas atividades;

XIII - estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

XIV - estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§ 1º - Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria-Geral do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços público prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§ 2º - A Ouvidoria-Geral deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 3º - Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos



Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 4º - A Ouvidoria-Geral deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 5º - A Ouvidoria-Geral poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 6º - As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

Art. 3º - A Ouvidoria-Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor-Geral, que será nomeado em comissão pelo Prefeito, dentre servidores municipais portadores de diploma de nível superior, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução uma única vez, por igual período.

§ 1º - O cargo de Ouvidor-Geral será exercido em regime de dedicação exclusiva.

§ 2º - O Ouvidor-Geral será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor da Secretaria de Comunicação Social com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria-Geral e seu funcionamento.

§ 3º - O Ouvidor-Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão dos deveres do cargo, devidamente comprovada mediante instauração de procedimento administrativo, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

Art. 4º - O exercício do cargo de Ouvidor-Geral exige formação superior completa compatível com as atividades a serem desempenhadas, certificação para o exercício das atividades de Ouvidoria, com reconhecimento em nível nacional e atendimento às exigências contidas na Lei Complementar nº 121, de 21 de junho de 2011.

Art. 5º - O Ouvidor-Geral não poderá exercer qualquer tipo de atividade político-partidária.



Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

Art. 6º - O Ouvidor-Geral do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

I - dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria-Geral do Município;

II - representar a Ouvidoria-Geral perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;

III - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria-Geral, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;

IV - definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V - interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI - facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria-Geral do Município, simplificando seus procedimentos;

VII - apresentar ao Secretário de Comunicação Social, para encaminhamento ao Prefeito Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;

VIII - sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

IX - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X - atuar na prevenção e solução de conflitos;

XI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

Art. 7º - Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor-Geral:



Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

I - autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

II - ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

III - requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

IV - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.

Art. 8º - O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

Art. 9º - A Ouvidoria-Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Comunicação Social.

Art. 10 - Fica criado, junto à Secretaria de Comunicação Social, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, com o objetivo de:

I - atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;

II - informar sobre a tramitação de documentos nos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal;

III - receber e registrar pedidos de acesso à informação.

Parágrafo único - O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.

Art. 11 - Compete ao Serviço de Informações ao Cidadão – SIC:

I - o recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;



Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

II - o registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número de protocolo, que conterà a data de apresentação do pedido;

III - o encaminhamento do pedido recebido e registrado ao órgão ou entidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber; e

IV - controlar o cumprimento de prazos por parte do órgão ou entidade responsável pelo fornecimento da informação.

Parágrafo único - Para o pleno desempenho de suas atribuições, o Serviço de Informações ao Cidadão – SIC deverá:

I - manter articulação permanente com os serviços de protocolo e arquivo da Prefeitura;

II - buscar informações junto aos gestores de sistemas informatizados e bases de dados, inclusive de portais e sítios institucionais.

Art. 12 - Qualquer pessoa, natural ou jurídica, devidamente identificada, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º - O pedido será apresentado em formulário padrão, preferencialmente em meio eletrônico, no sítio na Internet, ou em meio físico, no Serviço de Informações ao Cidadão – SIC.

§ 2º - O prazo para resposta do pedido será de 20 (vinte) dias contado a partir de sua apresentação ao SIC.

§ 3º - O prazo referido no § 2º deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

Art. 13 - O Serviço de Informações ao Cidadão – SIC será operacionalizado pela Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 14 - Às atividades do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC aplicam-se, no que couberem, os procedimentos previstos na Lei federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 15 - Para atender às despesas decorrentes desta Lei no presente exercício, fica o Poder Executivo autorizado, nos termos do artigo 42 da Lei federal nº 4.320, de 17 de março de 1964, a abrir créditos adicionais especiais,



Prefeitura Municipal de Itanhaém

Estância Balneária

Estado de São Paulo

até o valor de R\$ 60.000,00 (sessenta mil reais), criando a atividade “Manutenção da Ouvidoria-Geral do Município”.

§ 1º - O decreto que abrir os créditos especiais de que trata o *caput* deste artigo indicará, nos termos do artigo 43, § 1º, inciso III, da Lei federal nº 4.320, de 17 de março de 1964, os recursos disponíveis para atender às despesas.

§ 2º - Nos exercícios subsequentes as despesas com a execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 16 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Itanhaém, em 7 de junho de 2018.

MARCO AURÉLIO GOMES DOS SANTOS
Prefeito Municipal

Registrada em livro próprio. Proc. nº 3.248/2018.
Projeto de Lei de autoria do Executivo.
Departamento Administrativo, em 7 de junho de 2018.

WILSON CARLOS DO NASCIMENTO
Secretário de Administração