



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRITIBA

Alameda Damasceno Sampaio, 06, Centro

74-3628-2456 / 2111

CNPJ 13.795.786/0001-22



Lei nº 687/2005, de 20 de junho de 2005.

Dispõe sobre a criação da Secretaria da Ouvidoria Geral, cria o cargo de Ouvidor Geral do Município de Piritiba e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Piritiba, no uso de suas atribuições legais, que lhe confere a legislação em vigor, faço saber que a Câmara Municipal de Vereadores aprova e eu sanciono a seguinte lei.

Art. 1º Fica criada, no âmbito do Poder Executivo Municipal, a Secretaria da Ouvidoria Geral, incumbindo-lhe zelar pela observância dos princípios da administração pública por parte das demais Secretarias do Município e de suas vinculadas, com competência para promover a defesa dos direitos e interesses individuais homogêneos, coletivos e difusos junto a Administração Pública e a articulação e coordenação das ações governamentais, competindo-lhe ainda;

I - Prestar diretamente serviços de atendimento a coletividade, inclusive com a instauração de sindicâncias com vistas a apuração da qualidade dos serviços prestados aos cidadãos usuários dos serviços públicos municipais, inclusive encaminhando a entidade competente, para apuração, reclamações e denúncias recebidas contra concessionárias e permissionários de serviços públicos delegados;

II – Apurar reclamações ou denúncias, realizando inspeções e investigações, podendo os resultados contribuir na formulação de propostas de modificação de Lei, bem como em sugestões de medida disciplinar, administrativa ou judicial, por parte dos órgãos competentes;

III – Avaliar a procedência das solicitações, encaminhá-las às autoridades e órgãos competentes para o devido atendimento, acompanhar as providências tomadas, cobrar soluções, dar o devido retorno à pessoa interessada de forma ágil e desburocratizada e sugerir mudanças no procedimento quando necessário;

IV – Encaminhar as reclamações, denúncias e sugestões às autoridades e órgãos competentes, e, quando necessário, ao Ministério Público, assim como monitorar a tramitação dos casos junto aos órgãos competentes.

Art. 2º Ficam obrigados todos os dirigentes da administração Pública Municipal a dar ciência à Secretaria da Ouvidoria Geral, no prazo de 5 (cinco) dias úteis, de qualquer denúncia que venham a receber.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRITIBA

Alameda Damasceno Sampaio, 06, Centro

74-3628-2456 / 2111

CNPJ 13.795.786/0001-22



- Art. 3º** Os dirigentes públicos e servidores da administração Pública Municipal, Direta ou Indireta, prestarão colaboração e informações, estas no prazo de 05 (cinco) dias úteis à Secretaria da Ouvidoria Geral, nos assuntos que lhe forem pertinentes, quando solicitados,
- Art. 4º** Para atender as despesas decorrentes do disposto nesta Lei, fica autorizado o remanejamento, no orçamento referente ao exercício de 2005, das dotações orçamentárias à Secretaria de Planejamento, Gestão e Finanças e Gabinete do Prefeito.
- Art. 5º** Cabe ao Governo Municipal de Piritiba prover as condições sociais e materiais, incluindo local adequado para funcionar e recursos humanos, conforme as necessidades de bom desempenho das funções e objetivo da Ouvidoria Geral do Município.
- Art. 6º** A Ouvidoria Geral do Município com estrutura voltada para atendimento ao público deve contemplar alternativas que facilitem o acesso a ouvidoria geral, tais como:
- I - Atendimento Pessoal: os cidadãos poderão procurar pessoalmente a Ouvidoria Geral do Município de Piritiba em horário de expediente da sede da Prefeitura e ser atendida por servidores lotados na Ouvidoria;
 - II – A Ouvidoria Geral de Piritiba, atenderá por linha telefônica da sede da Prefeitura;
 - III – Internet: página da Ouvidoria Geral do Município de Piritiba, onde os usuários poderão fazer sua reclamação, denúncia ou sugestão, e a Ouvidoria poderá utilizar tal mecanismo para atender os usuários respondendo-os através de correio eletrônico;
 - IV - Urnas: as pessoas poderão utilizar-se de urnas para o depósito de formulários para apresentação de reclamação, denúncia, sugestão, crítica e solicitação de informações distribuídas na recepção na sede da Prefeitura;
- Art. 7º** O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária, visando garantir os direitos dos cidadãos usuários dos serviços públicos e órgãos correlatos, desempenhando as seguintes prerrogativas:
- I - Solicitar informações e documentos às instituições Municipais;
 - II – Participar de reuniões em órgãos e entidades de proteção aos usuários;
 - III – Solicitar esclarecimentos aos profissionais e ou funcionários das repartições públicas municipais, após autorização da direção da instituição na qual trabalham, que possibilitem elucidação de questões suscitadas por qualquer cidadão;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRITIBA

Alameda Damasceno Sampaio, 06, Centro

74-3628-2456 / 2111

CNPJ 13.795.786/0001-22



IV - Formar comitês de usuários específicos para elucidação de casos e buscar as eventuais causas da deficiência dos serviços, evitando sua repetição;

Art. 8º São atribuições do Ouvidor:

I - Representar o cidadão junto às instituições que constam nas reclamações, denúncias, reivindicações e sugestões;

II - Prestar as informações solicitadas;

III - Receber reclamações, denúncias, reivindicações e sugestões;

IV - Agilizar a remessa de informações de interesse dos usuários a quem se destina;

V - Reconhecer a pluralidade de opiniões e preservar o direito de livre expressão e julgamento de cada pessoa;

VI - Facilitar ao máximo o acesso dos usuários à Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

VII - Encaminhar reclamações, denúncias, reivindicações, críticas e sugestões apresentadas à área competente, acompanhando a sua apreciação;

VIII - Garantia de livre acesso às instituições do Município, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;

IX - Propor correção de erros, omissões ou abusos cometidos nas instituições do Município no atendimento ao público;

X - Estimular a participação da cidadã e do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços públicos do Município;

XI - O Ouvidor deve reportar-se diretamente ao dirigente do órgão no exercício de suas funções e atuar em parceria com os agentes públicos a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa;

XII - O Ouvidor apresentará relatórios mensais ao dirigente do órgão no qual está lotado, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

XIII - O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;

XIV - Respeitar o sigilo profissional e atuar com imparcialidade.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PIRITIBA

Alameda Damasceno Sampaio, 06, Centro

74-3628-2456 / 2111

CNPJ 13.795.786/0001-22



Art. 9º Sobre o mandato e a escolha do Ouvidor Geral do Município de Piritiba é condição indispensável para ocupar o cargo de Ouvidor Geral do Município que a pessoa indicada, de qualquer profissão, possa comprovar: conhecimento técnico e científico na área de administração geral, assim como as evidências de dedicação à população do Município de Piritiba;

Parágrafo 1º - O mandato do Ouvidor Geral é de quatro anos, coincidindo, com o período do mandato do Prefeito;

Art. 10º A Secretaria Municipal de Planejamento, Gestão e Finanças expedirá as instruções e adotará as providências que se façam necessárias para o cumprimento do disposto acima;

Art. 11º Esta Lei entra em vigor a partir da presente data, revogando as disposições em contrário.

Piritiba, 20 de junho de 2005.

Jorge Gaspar Menezes
Prefeito Municipal

KARENBERT DA SILVA FREIRE
Secretário de Planejamento, Gestão e Finanças