



**Colômbia-SP**

**Legislação Digital**

LEI MUNICIPAL Nº 1.282, DE 7 DE MAIO DE 2014

**Dispõe sobre a criação de funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Colômbia e dá outras providências.**

Endrigo Lucas Gambarato Bertin, **Prefeito do Município de Colômbia**, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhes são conferidas por lei,

Faz saber que a Câmara Municipal de Colômbia, Estado de São Paulo, aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I**

**Das Disposições Gerais**

Art. 1º Sem prejuízo do respeito aos princípios constitucionalmente estabelecidos, a Administração Pública do Município de Colômbia observará a participação da sociedade civil, de usuários dos serviços públicos, assim como de outras esferas de Governo, na formação de políticas públicas ou na gestão de atividade ou serviços que lhe sejam pertinentes.

Art. 2º Fica criado a Ouvidoria do Município, subordinada diretamente ao Prefeito Municipal, com a finalidade de receber, encaminhar e acompanhar denúncias, reclamações e sugestões dos cidadãos relativos à prestação de serviços públicos em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo dos cargos, empregos e funções na Administração Pública Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos da Administração Municipal.

Art. 3º A função de Ouvidor-Geral do Município poderá ser exercida por funcionário de carreira ou comissionado, a ser designado pelo Prefeito Municipal para o desempenho das atribuições correlatas ao cargo.

**CAPÍTULO II**

**Das Competências**

Art. 4º À Ouvidoria Geral do Município compete:

I – receber e examinar sugestões, reclamações, elogios e denúncias referentes a procedimento e ações de agentes, órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

II – ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração e a sociedade civil, expandindo a capacidade do cidadão de participar da fiscalização e avaliação da Administração Pública Municipal.

III – definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos junto aos órgãos atinentes, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;

IV – definir um sistema permanente de comunicação, visando à divulgação sistemática, à sociedade, de seu papel institucional;

V – examinar, propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta das sugestões, reclamações, elogios e denúncias, privilegiando os meios eletrônicos de comunicação;

VI – identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

VII – sistematizar e consolidar as informações recebidas, através de relatórios periódicos, fixando e organizando os indicadores de avaliação de satisfação dos cidadãos quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos;

VIII – propor soluções para as questões levantadas e oferecer informações gerenciais e recomendações às autoridades competentes, visando o aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

IX – recomendar ações e medidas administrativas e legais, necessárias à prevenção, combate e correção dos fatos apreciados;

X – articular-se, fortalecendo canais de comunicação com as diversas unidades da Administração Pública Municipal, visando à consecução de seus objetivos;

XI – cientificar as autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas, ou que de qualquer outro modo cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;

XII – criar mecanismos e instrumentos de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

XIII – coordenar, supervisionar e dirigir o sistema de ouvidoria;

XIV – promover, articular e apoiar outras ações que visem à difusão e divulgação de práticas de cidadania;

Art. 5º As atividades de ouvidoria poderão ser desenvolvidas de forma descentralizada, através das ouvidorias setoriais e de ouvidores indicados para atuarem nos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal.

§ 1º Os integrantes das ouvidorias de que trata o caput deste artigo denomina-se Ouvidores Municipais e ficarão sob a coordenação técnica da Ouvidoria Geral do Município.

§ 2º Os servidores públicos designados para as funções de ouvidoria, juntamente com seus substitutos, permanecerão vinculados ao dirigente do órgão ou entidade em que estiverem lotados, embora subordinados técnica e hierarquicamente à Ouvidoria Geral do Município no que for pertinente às atividades de Ouvidor Municipal.

§ 3º Os servidores de que trata este artigo, não poderão participar de nenhum outro conselho, comissão ou trabalhos especiais, individuais ou em grupos, alheios à Ouvidoria, sendo que a sua dedicação ao trabalho de ouvidor municipal apenas poderá ser acumulada com as atribuições de seu cargo de origem.

### CAPÍTULO III

#### Das Atribuições do Ouvidor Geral do Município

Art. 6º As atribuições específicas do ocupante do cargo de Ouvidor Geral do Município são:

- I – coordenar o sistema de ouvidoria Geral do Município de Colômbia;
- II – buscar a aproximação do cidadão com a Administração Pública Municipal, atuando na prevenção e mediação de conflitos;
- III – promover a remessa célere das sugestões, reclamações, elogios ou denúncias recebidas à área competente, acompanhando sua apreciação;
- IV – facilitar ao máximo o acesso do cidadão ao sistema de ouvidoria, promovendo a simplificação dos seus procedimentos;
- V – identificar oportunidades de melhoria na apresentação dos serviços públicos, propondo soluções;
- VI – estimular a participação do cidadão na fiscalização da prestação dos serviços públicos;
- VII – organizar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos e divulgar relatórios periódicos;
- VIII – garantir resposta ao cidadão quanto à comunicação apresentada, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;
- IX – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- X – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- XI – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública municipal;
- XII – resguardar o sigilo das informações recebidas, com esse caráter;

XIII – exercer suas funções com independência e autonomia, sem qualquer ingerência político-partidária ou mesmo de setores específicos da sociedade, visando garantir os direitos do cidadão usuário dos serviços públicos.

Art. 7º As despesas com a execução da presente Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário, a saber:

Art. 8º O poder Executivo regulamentará o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município no prazo de 30 (trinta) dias, contados da publicação da presente Lei.

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

Prefeitura Municipal de Colômbia, 7 de maio de 2014.

Endrigo Lucas Ganbarato Bertin

Prefeito do Município

\* Este texto não substitui a publicação oficial.