



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIRAPUÃ PAULISTA
ESTADO DE SÃO PAULO
C.N.P.J ⇔ 67.360.438/0001-51

LEI MUNICIPAL Nº 501/2021, DE 17 DE MAIO DE 2021.

Dispõe sobre a criação de “OUVIDORIA” para melhor atender aos munícipes da cidade de Itapirapuã Paulista/SP, buscando aperfeiçoamento e melhoria contínua dos serviços públicos oferecidos a população e dá outras providências.

JULIO CESAR DO AMARAL, Prefeito do Município de Itapirapuã Paulista, do Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por Lei, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte **LEI**:

Art.1º - Fica criada a “**Ouvidoria**”, diretamente vinculada ao Gabinete do Senhor Prefeito Municipal, dispondo, inicialmente, de linha telefônica específica, para suas atividades.

Art. 2º - A “**Ouvidoria**” tem a função de garantir os direitos dos usuários (cidadãos) ao possibilitar um canal para manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Parágrafo único - Este canal será responsável por receber a manifestação, com identificação do requerente, e encaminhar internamente conforme a necessidade.

Art. 3º - Com objetivo principal de executar as competências descritas na Lei Federal 13460/17, a ouvidoria terá competência para fiscalizar, investigar, realizar auditorias, além de propor políticas de qualificação das atividades



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIRAPUÃ PAULISTA
ESTADO DE SÃO PAULO
C.N.P.J ⇔ 67.360.438/0001-51

desenvolvidas pelo gabinete do Prefeito, além de todas as outras secretarias da Prefeitura de Itapirapuã Paulista.

Art. 4º - Para execução dos objetivos de que trata o artigo anterior, o Ouvidor tem como função obrigatória a formalização de todas as ocorrências, que são encaminhadas a Ouvidoria. Preferencialmente através de sistema integrado entre a Ouvidoria, Gabinete do Prefeito e demais Secretarias Municipais.

Art. 5º - Para atendimento das demandas geradas pela ouvidoria, todas as secretarias, bem como, servidores e empregados públicos envolvidos deverão atender, aos prazos estabelecidos para resposta dos chamados que lhes foram atribuídos.

Art. 6º - O prazo para atendimento descrito na Lei Federal desde o recebimento do chamado, geração do protocolo até a decisão administrativa final que será enviada ao usuário, será de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 7º - Para o desempenho de suas funções, e para atender as disposições do Art.3º desta lei, o ouvidor terá acesso a todas as repartições públicas e competência originária para solicitar diretamente ao gestor as informações que farão parte da resposta ao Usuário do Sistema de Informações Integradas.

Parágrafo único - O servidor ou empregado público que infringir as normas de fornecimento das informações, estará sujeito a responsabilização por PAD – Processo Administrativo Disciplinar de infração funcional.

Art. 8º - Por força desta lei municipal, os servidores públicos municipais e os empregados públicos (comissão), deverão, obrigatoriamente, agir com dignidade e respeito no atendimento aos usuários, respeitando ordem de



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIRAPUÃ PAULISTA
ESTADO DE SÃO PAULO
C.N.P.J ⇔ 67.360.438/0001-51

chegada, assegurando o respeito à Lei Federal que dá acesso preferencial a idosos, deficientes físicos, mulheres grávidas, portadores de doenças crônicas, sendo vedada qualquer tipo de discriminação na prestação dos serviços públicos municipais de ouvidoria.

Art. 9º - O Ouvidor (a) deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações que foram recebidas durante o ano para que, como base nelas, possa apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos, conforme determinação art. 14, II da lei federal.

Art. 10º - A administração Municipal, fica encarregada de divulgar amplamente esta lei, entregando cópias a interessados, afixando em local de fácil acesso, bem como, o enviar por - e-mail ao todos os secretários envolvidos.

Art. 11º - As despesas decorrentes com a aplicação desta Lei Municipal correrão por conta de dotações próprias consignadas no orçamento vigente, suplementadas, se necessário.

Art. 12º - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Itapirapuã Paulista/SP, 17 de maio de 2021.

Júlio César do Amaral

JÚLIO CÉSAR DO AMARAL

PREFEITO MUNICIPAL.