**LEI Nº 2.220 de 05 de novembro de 2.019.**

**Institui o Sistema da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Jaci, altera a Lei n° 2.187, de 08 de agosto de 2018, e dá outras providências.**

**RAFAEL TRIDICO**, Prefeito do Município de Jaci, Comarca de Mirassol, Estado de São Paulo, usando das atribuições que lhe são conferidas por lei:

Faz saber que a Câmara Municipal de Jaci aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1°- Esta lei dispõe sobre normas complementares destinadas à implantação no âmbito do Poder Executivo da Ouvidoria do Município de Jaci, aprovada pela Lei 2.187, de 08 de agosto de 2018.

Art. 2°- A Ouvidoria Municipal criada pela Lei n° 2.187, de 08 de agosto de 2018, funcionará, no âmbito do Poder Executivo, como órgão integrante do Sistema da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Jaci.

Art. 3°- Fica instituído, nos termos desta lei, o Sistema da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Jaci.

Art. 4°- O Sistema da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Jaci, compreende:

1. a Ouvidoria Municipal criada pela Lei 2.187, de 08 de agosto de 2018;
2. os serviços de elaboração e divulgação da Guia ou Carta de Serviços;
3. o Conselho de Usuários.

Art. 5°- É garantido a todo interessado o direito de utilizar os canais de comunicação estabelecidos pela Prefeitura, para manifestar-se através da Ouvidoria no sentindo de formular consultas, solicitar informações, apresentar reclamações, sugestões e apontar disfunções ou transmitir satisfação e elogios, no que concerne aos serviços prestados à comunidade.

Art. 6°- A Ouvidoria poderá ser acessada:

1. utilizando o serviço de protocolo mantido durante o horário de expediente para o público, tendo como endereço o prédio da Prefeitura Municipal na cidade de Jaci;

1. pela internet através do endereço eletrônico da Ouvidoria, a ser disponibilizado com essa finalidade.

Art. 7°- Fica criada a função de “Ouvidor Municipal da Prefeitura”, não remunerada, a ser atribuída pelo Prefeito nos termos do Art. 10° desta lei.

Art. 8º - Compete à Ouvidoria do Município de Jaci, além das atribuições previstas no art. 13, da Lei Federal n o 13.460, de 26 de junho de 2017:

I - receber denúncias, reclamações representações sobre atos considerados arbitrários, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores da Administração Pública Municipal direta e indireta, inclusive de empresas públicas e sociedades das quais o Município detenha capital majoritário, e de entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos na prestação de serviços à população;

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

III - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV — manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V - elaborar e divulgar, semestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, na forma regulamentar, dos serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI – promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

§ 1º - A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

§ 2º - A Ouvidoria manterá canais de comunicação gratuitos, destinados a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

§ 3º - A Ouvidoria receberá, analisará e responderá, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

§ 4º - A Ouvidoria elaborará, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no parágrafo anterior, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 9°- A função de Ouvidor Municipal da Prefeitura será exercida mantendo ligação direta com o Gabinete do Chefe do Executivo.

§ 1°- Além das atribuições especificadas na forma do Artigo 8° desta lei, o Ouvidor Municipal da Prefeitura deverá:

1. manter a estatística dos casos atendidos, discriminando as manifestações recebidas de acordo com a seguinte classificação: I- consultas e pedidos de informações; II- reclamações e manifestações de caráter critico; III- sugestões; IV- manifestações favoráveis; e V- outras manifestações.

§ 2°- Caberá ainda ao Ouvidor Municipal da Prefeitura, face às manifestações recebidas:

1. contribuir para o aperfeiçoamento dos programas de governo em curso, proporcionando a análise das atividades e dos projeto em execução, com o objetivo de corrigir e superar eventuais deficiências dos serviços municipais;
2. relacionar as ações da Prefeitura em suas diversas áreas de atuação, que tenham recebido manifestações favoráveis da comunidade.

Art. 10- A função de “Ouvidor Municipal da Prefeitura” será atribuída pelo Prefeito Municipal a funcionário integrante do quadro de “Empregos Públicos em Comissão”, instituído pela Lei Complementar n 9, de 17 de novembro de 2015, com as alterações introduzidas pela Lei Complementar n° 20, de 16 de outubro de 2018.

Art. 11 - A designação do Ouvidor prevalecerá enquanto durar o mandado do Prefeito, podendo, porém, ocorrer sua substituição a qualquer tempo.

Art. 12- Como parte integrante do Sistema da Ouvidoria da Prefeitura Municipal, será elaborada e divulgada a Carta de Serviços, de que trata a Lei Nacional n° 13.460, de 26 de junho de 2017.

Paragrafo Único- Caberá ao Prefeito Municipal regulamentar o disposto neste artigo.

Art.13- A participação, o acompanhamento e a avaliação direta dos serviços públicos municipais pelos usuários dar-se-á através do Conselho de Usuários.

Art. 14- Na forma da Lei Nacional 13.460/2017, o Conselho de Usuários atuará como órgão consultivo, dotado das seguintes atribuições:

1. acompanhar a prestação dos serviços;
2. participar da avaliação dos serviços;
3. propor melhoria na prestação dos serviços;
4. contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
5. Acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor Municipal da Prefeitura.

Art. 15- A composição, a organização e o funcionamento do Conselho de Usuários serão definidos e regulamentados mediante lei especifica.

Art. 16- Caberá ainda ao Chefe do Executivo regulamentar os demais procedimentos previstos e estabelecidos por esta lei, quando se fizer necessário ao pleno atendimento da lei nacional n° 13.460/2017 e das demais instruções havidas como obrigatórias para os Municípios.

Art. 17- Fica aprovado um crédito adicional especial no valor de até R$ 3.000,00 (TRES MIL REAIS) destinado às despesas decorrentes da implantação dos serviços e procedimentos determinados por esta lei.

Paragrafo Único- Os recursos para o crédito aprovado por este artigo serão indicados no ato de sua abertura, observadas as disposições do art. 43 e seus parágrafos da Lei Nacional 4.320, de 17 de março de 1964.

Art. 18- Ficam expressamente revogadas as disposições contrárias ao disposto por esta lei.

Art. 19- Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Jaci, 05 de novembro de 2.019