



PREFEITURA MUNICIPAL DE
NAZARÉ PAULISTA
MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO
ESTADO DE SÃO PAULO



Proc. Nº 938/2021 - GP

Lei 1607/2021

“Cria a Ouvidoria Municipal com o objetivo de atender as reclamações que lhe forem dirigidas pelos munícipes”

CANDIDO MURILO PINHEIRO RAMOS, Prefeito Municipal de Nazaré Paulista, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal de Nazaré Paulista aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica criada e incluída na estrutura Administrativa do Município de Nazaré Paulista, a **OUVIDORIA MUNICIPAL**, com as atribuições de atender aos reclamos que lhe forem dirigidos pelos cidadãos, e zelar pela qualidade do serviço público, que terá por competência e atribuições:

I - Receber e examinar as reclamações ou representações, com críticas, sugestões e elogios, de pessoas físicas ou jurídicas, encaminhando-as aos órgãos competentes que versem sobre:

a) Violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades individuais;

b) Ilegalidade ou abuso de poder, relacionados ao desempenho de função pública;

c) Mau funcionamento dos serviços da Administração Pública;

II - Propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;

III - Realizar estudos e propor medidas necessárias à regularidade dos trabalhos administrativos, bem como ao aperfeiçoamento da organização do Município;

IV - Propor, quando cabível, a abertura de procedimentos administrativos destinados a apurar possíveis irregularidades de que tenha conhecimento;

V - Encaminhar aos órgãos competentes denúncias recebidas do âmbito de suas competências institucionais, ou que necessitem de esclarecimentos;

VI - Responder aos cidadãos e às entidades, através de notificação, sobre as providências tomadas sobre procedimentos administrativos de seu interesse;

PAÇO MUNICIPAL MARIA TEREZA PINHEIRO RAMOS

Praça Cel. Antonio Rodrigues dos Santos, 16 - Centro - Nazaré Paulista - SP - CEP 12960-000

Tel.: (11) 4597-1526 Site: www.nazarepaulista.sp.gov.br

CNPJ 45.279.643/0001-54



PREFEITURA MUNICIPAL DE
NAZARÉ PAULISTA
MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO
ESTADO DE SÃO PAULO



VII - Encaminhar ao setor competente os elogios recebidos para inclusão nas fichas funcionais respectivas;

VIII - Assinar correspondências;

IX - Prover meios de apoio à todas as atividades de atendimento ao cidadão, especialmente receber reclamações produzidas por quaisquer modalidades: escritas, e-mail, cartas, telefone, site e aplicativo de celular, desde que identificado o autor;

X - Proceder aos registros de entrada e movimentações posteriores das reclamações e representações;

XI - Registrar e anotar o cumprimento das providências sugeridas e orientadas pela Ouvidoria;

XII - Executar, diretamente ou por terceiros, pesquisas diversas que visem levantar, junto ao cidadão, opiniões e avaliação quanto aos serviços prestados pela Administração Municipal à população;

XIII - Manter em permanente atualização os dados estatísticos de seus trabalhos;

XIV - Solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Prefeitura Municipal, por escrito ou verbalmente, para resposta em prazo especial;

XV - Requerer ou promover diligências, quando cabíveis;

XVI - Organizar, executar e manter à disposição da população, banco de informações sobre todas as ações desenvolvidas pelo Município, e sobre a forma do cidadão ter acesso aos serviços prestados pela municipalidade;

XVII - Criar, reproduzir e distribuir cartilha, anúncios e boletins informativos, dando conta do direito do cidadão junto ao Município e aos serviços prestados;

XVIII - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário.

XIX - Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

XX - Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

XXI - Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

PAÇO MUNICIPAL MARIA TEREZA PINHEIRO RAMOS

Praça Cel. Antonio Rodrigues dos Santos, 16 - Centro - Nazaré Paulista - SP - CEP 12960-000

Tel.: (11) 4597-1526 Site: www.nazarepaulista.sp.gov.br

CNPJ 45.279.643/0001-54



PREFEITURA MUNICIPAL DE
NAZARÉ PAULISTA
MUNICÍPIO DE INTERESSE TURÍSTICO
ESTADO DE SÃO PAULO



XXII - Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

XXIII - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

XXIV - Executar atividades correlatas.

Art. 2º - Todas as unidades organizacionais da estrutura administrativa do Município deverão disponibilizar-se, e prestar apoio de assessoramento à Ouvidoria, priorizando os processos e solicitações por ela encaminhados.

Art. 3º - A função de Ouvidor será exercida por servidor público em efetivo exercício do cargo ou emprego, nomeado ou designado pelo Prefeito Municipal.

Parágrafo único - A nomeação ou designação para Ouvidor não implica afastamento das funções do cargo ou emprego efetivo de origem.

Art. 4º - As regras de funcionamento da Ouvidoria Municipal, e os demais ordenamentos para perfeita execução da presente Lei, serão regulados por Decreto do Poder Executivo.

Art. 5º - As despesas com execução desta Lei correrão à conta de dotações consignadas no orçamento, suplementadas se necessário.

Art. 6º - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Nazaré Paulista, 19 de maio de 2021.

CANDIDO MURILO PINHEIRO RAMOS
Prefeito Municipal

Publicado conforme o dispositivo no
Artigo 86 da Lei Orgânica

Luciene A. Pinheiro
Assessora do Depto. de Administração