



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

LEI Nº 5.847, DE 10 DE DEZEMBRO DE 2019

"Institui a Ouvidoria do SAAE de Itapira e dá outras providências."

A CÂMARA MUNICIPAL DE ITAPIRA aprovou e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria do Serviço Autônomo de Água e Esgotos de Itapira - SAAE, como meio de interlocução com a sociedade civil, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios, denúncias e quaisquer outros pronunciamentos de usuários, que tenham como objeto a prestação de serviços públicos pelo SAAE e a conduta de agentes públicos na prestação de serviços de água e esgoto.

Art. 2º Compete à Ouvidoria do SAAE:

- I - Organizar o canal de acesso à ouvidoria.
- II - Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Autarquia.
- III - Fornecer informações e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Autarquia.
- IV - Responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações.
- V - Auxiliar a administração da Autarquia na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e quaisquer abusos constatados.
- VI - Auxiliar na divulgação dos serviços da Autarquia.

Parágrafo único. As funções da Ouvidoria serão regulamentadas, em até trinta dias, através de Ato Regulamentar.

Art. 3º A Ouvidoria do SAAE, diretamente vinculada à Presidência da Autarquia, será composta por um Ouvidor e um Suplente, designados pelo Presidente, dentre os servidores efetivos que, preferencialmente, tenham certificação em Ouvidoria.

Art. 4º O servidor designado, enquanto no desempenho das funções de Ouvidor, fará jus a uma gratificação no valor de meio piso salarial do Município de Itapira, que não se incorporará ao salário base para nenhum efeito.

Art. 5º Para o pleno exercício de suas funções o(s) Ouvidor(e)s terá(o) as seguintes prerrogativas:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

- I - Requisitar informações nos setores da Autarquia.
- II - Solicitar quaisquer documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, com a aplicação da Lei Federal 12.527/2011.

Parágrafo Único. A Autarquia terá prazo de 05 (cinco) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado em função da complexidade do assunto.

Art. 6º São atribuições do(s) Ouvidor(es):

- I - Exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos.
- II - Recomendar a correção de procedimentos administrativos que se mostrem inadequados.
- III - Sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares.
- IV - Determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações.
- V - Manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria.
- VI - Promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria.
- VII - Solicitar ao Presidente da Autarquia o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes, se necessário.
- VIII - Solicitar informações do setor competente quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria.
- IX - Elaborar relatório mensal e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Presidente da Autarquia, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos no Portal de Transparência do SAAE.
- X - Propor ao Presidente da Autarquia a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria.
- XI - Propor ao Presidente da Autarquia a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

Art. 7º A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no "caput" poderá ser prorrogado de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação.

Art. 8º O SAAE garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicações ágeis e eficazes, tais como:



PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIRA

ESTADO DE SÃO PAULO

I – Página eletrônica no sítio do SAAE na rede mundial de computadores (internet), na qual conterà formulário específico para o registro de manifestações.

II – Recebimento de manifestações por meio de correio eletrônico (e-mail).

Art. 9º O SAAE dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades.

Art. 10 A Autarquia assegurará recursos humanos, estruturais e financeiros necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

Art. 11 As despesas decorrentes da execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 12 Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE ITAPIRA, 10 de dezembro de 2019.

**JOSÉ NATALINO PAGANINI
PREFEITO MUNICIPAL**

Registrada em livro próprio na Divisão de Atos Oficiais da Secretaria de Governo e afixada no Quadro de Editais na data supra.

**DANIELA AP.F.PAVINATO DE CAMPOS
COORDENADORA DE ATOS OFICIAIS**