



**ESTADO DO AMAPÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA
PROCURADORIA GERAL**

**LEI Nº 987, DE 13 DE MARÇO DE 2013
(Autor: Vereador Richard Madureira)**

**QUE AUTORIZA O PODER EXECUTIVO A
CRIAR A OUVIDORIA DA MULHER NO
AMBITO DO MUNICÍPIO DE SANTANA E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O PREFEITO MUNICIPAL DE SANTANA

Faço saber que **CÂMARA MUNICIPAL DE SANTANA**, aprovou e eu, nos termos do artigo 30º da Lei Orgânica do Município de Santana, **SANCIONO** a seguinte Lei:

Art. 1º - Fica autorizado o Poder Executivo a criar a Ouvidoria da Mulher no Município de Santana.

Art. 2º- A Ouvidoria da Mulher do Município de Santana tem como objetivo assegurar o direito da cidadã à prestação de serviços de qualidade, o acesso à informação, a ampliação do controle e da transparência na gestão pública e nas empresas privadas de interesse público relevante em todas as áreas.

Art. 3º- A Ouvidoria da Mulher do Município de Santana é um espaço de exercício de direitos, monitoramento da cidadania em todas as áreas e um canal de comunicação das cidadãs residentes no Município de Santana junto ao Poder Público, por meio do qual a usuária poderá: reclamar, denunciar, criticar, reivindicar, perguntar ou se informar sobre os serviços públicos e privados disponíveis para a atenção feminina, possibilitando uma comunicação fácil rápida, desburocratizada e confiável.

Art. 4º- Compete à Ouvidoria da Mulher do Município de Santana:

a - Avaliar a procedência das solicitações encaminhá-las às autoridades e órgãos competentes para o devido atendimento, acompanhar as providências tomadas, cobrar soluções, dar o devido retorno à pessoa interessada de forma ágil e desburocratizada e sugerir mudanças nos procedimentos quando necessários;

b - Monitorar a qualidade dos serviços prestados, públicos e privados, relacionados à mulher;



ESTADO DO AMAPÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA
PROCURADORIA GERAL

c - Dar voz à usuária dos serviços públicos quando ela necessitar de informações relativas à atenção à mulher ou quando necessitar reclamar, denunciar ou fazer sugestões pertinentes à assistência e à pesquisa das políticas públicas da mulher;

d - Encaminhar as reclamações, denúncias e sugestões às autoridades e órgãos competentes e, quando necessário, ao Ministério Público, assim como monitorar a tramitação dos casos junto aos órgãos competentes;

e - Desenvolver programas e campanhas de educação da usuária sobre temas relativos à assistência e à pesquisa das políticas públicas da mulher, visando aumentar a consciência e a compreensão sobre os seus direitos, compreendendo a elaboração de manuais informativos dos direitos, dos procedimentos disponíveis para o seu exercício e dos órgãos e endereços para a apresentação de queixas e sugestões, além de programa de incentivo à participação de associações e órgãos representativos de classes ou categorias profissionais para defesa de associados;

f - Utilizar mecanismos alternativos e informais de solução de conflitos e transmitir às pessoas interessadas as informações pertinentes e tomar conhecimento do seu nível de satisfação;

g - Manter meios ágeis de comunicação, incluindo telefones 0800 (Disque-Ouvidoria da Mulher do Município de Santana), que funcionem pelo menos doze horas por dia, para receber reclamações, denúncias, críticas, reivindicações e sugestões, assim como fornecer informações imediatas sobre o local e os serviços prestados pelos órgãos públicos, etc.;

h - Avaliar a procedência de reclamações, denúncias, reivindicações, críticas e sugestões e encaminhá-las às autoridades competentes, inclusive às Comissões de Ética institucionais e de categorias profissionais, visando à:

I- melhoria dos serviços;

II- correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços;

III- apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV- prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta lei;

V- proteção dos direitos da usuária;



**ESTADO DO AMAPÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA
PROCURADORIA GERAL**

VI- garantia da qualidade dos serviços prestados.

i - Organizar espaços temporários de debates, avaliações e proposições de usuárias e/ou de gestores de serviços diversos;

j - Realizar debates, seminários, palestras, colóquios e similares sobre temáticas que considerar de relevante fim educativo.

Art. 5º- A estrutura da Ouvidoria da Mulher do Município de Santana compreende espaço físico para funcionar, recursos humanos em quantidade e qualidade compatíveis com as funções e objetivos.

§ 1º- Cabe à Prefeitura de Santana prover as condições sociais e materiais, incluindo local adequado para funcionar e recursos humanos, conforme as necessidades de bom desempenho das funções e objetivo da Ouvidoria da Mulher do Município.

§ 2º- Formas de atendimento - a estrutura voltada para o atendimento ao público deve incluir alternativas que facilitem o acesso à Ouvidoria da Mulher do Município tais como:

1-Atendimento pessoal: a cidadã poderá procurar pessoalmente a Ouvidoria da Mulher do Município em horário comercial e ser atendida por servidores lotados na Ouvidoria;

2-Disque- Ouvidoria da Mulher do Município de Santana: por meio de linhas específicas, na forma do serviço 0800, gratuitas, nos dias úteis, em horário comercial;

3-Internet; página da Ouvidoria da Mulher do Município de São Paulo, onde a usuária poderá fazer sua reclamação, denúncia ou sugestão, sendo que a Ouvidoria poderá utilizar tal mecanismo para atender a usuária, respondendo-lhe, por meio de correio eletrônico;

4-Cartas-resposta: por meio de folhetos, contendo as cartas-resposta, disponíveis nas agências dos Correios do Município de Santana, a cidadã poderá enviar para a Ouvidoria da Mulher do Município, de forma gratuita, sua reclamação, denúncia ou sugestão;



ESTADO DO AMAPÁ
PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA
PROCURADORIA GERAL

5-Urnas: as pessoas poderão utilizar-se de urnas para o depósito de formulários para apresentação de reclamação, denúncia, sugestão, crítica e solicitação de informações, distribuídas na Câmara Municipal e outros órgãos da administração;

6-Todas as instituições públicas e privadas, estabelecimentos similares e afins ficam obrigados a manterem afixados, permanentemente, em local de grande visibilidade, os telefones e os endereços físico e eletrônico da Ouvidoria da Mulher do Município de Santana.

Art. 6º- O Ouvidor exercerá suas funções com independência e autonomia, sem nenhuma ingerência político-partidária, visando garantir os direitos da cidadã usuária dos serviços de saúde e órgãos correlatos, possuindo as seguintes prerrogativas:

I- solicitar informações e documentos às instituições;

II- participar de reuniões em órgãos e entidades de proteção aos usuários;

III- solicitar esclarecimentos a profissionais, após autorização da direção da instituição na qual trabalham, os quais possibilitem elucidação de questões suscitadas por qualquer cidadã;

IV- propor modificações nos procedimentos de atenção à cidadã para a melhoria da qualidade;

V- formar comitês de usuárias específicos para a elucidação de casos;

VI- buscar eventuais causas da deficiência dos serviços, evitando sua repetição.

Art. 7º - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 8º - Revogam-se as disposições em contrário.

Santana-AP – 13 de março de 2013.

ROBSON SANTANA ROCHA FREIRES
Prefeito Municipal de Santana