



# Câmara Municipal de Piedade

Rua Eurico Cerqueira Cesar, 160 – Centro Piedade – SP - CEP 18170-000

Telefone: (15) 3244-1377 - Site: [www.piedade.sp.leg.br](http://www.piedade.sp.leg.br)

E-mail: [contato@piedade.sp.leg.br](mailto:contato@piedade.sp.leg.br)

**Autógrafo nº 50/2021**

**Projeto de lei nº 49/2021 (Poder Executivo)**

**Lei nº \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_ de \_\_\_\_**

***“Dispõe sobre a regulamentação da Ouvidoria Geral no Município de Piedade, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017, revoga a Lei Municipal nº 4162/2011 e dá outras providências.”***

O prefeito do município de Piedade, estado de São Paulo, no uso das atribuições que lhe são conferidas por lei, faz saber que a Câmara Municipal de Piedade aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município, como órgão responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública, com vistas à avaliação da efetividade e do aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º A Ouvidoria Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 3º Para os fins desta lei, consideram-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III – administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;



# **Câmara Municipal de Piedade**

Rua Eurico Cerqueira Cesar, 160 – Centro Piedade – SP - CEP 18170-000

Telefone: (15) 3244-1377 - Site: [www.piedade.sp.leg.br](http://www.piedade.sp.leg.br)

E-mail: [contato@piedade.sp.leg.br](mailto:contato@piedade.sp.leg.br)

IV – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

V – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

VI – reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público ou servidor público;

VII – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito, resultante de omissão, desatenção ou má interpretação de fatos, cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VIII – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

IX – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

X – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

## **CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, recebendo e apurando denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo;

II – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III – acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;



# **Câmara Municipal de Piedade**

Rua Eurico Cerqueira Cesar, 160 – Centro Piedade – SP - CEP 18170-000

Telefone: (15) 3244-1377 - Site: [www.piedade.sp.leg.br](http://www.piedade.sp.leg.br)

E-mail: [contato@piedade.sp.leg.br](mailto:contato@piedade.sp.leg.br)

IV – receber, analisar e responder em linguagem clara e objetiva as manifestações a ela encaminhadas, diligenciando junto às unidades da Administração competentes para a prestação de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;

V – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito, acompanhando e cobrando respostas a respeito das manifestações encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, buscando promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

VII – informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VIII – comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas.

Art. 5º À Ouvidoria Geral do Município compete:

I – orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades de ouvidoria;

II – recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

III – auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados.

## **CAPÍTULO III**

### **DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA**

Art. 6º Integram a estrutura da Ouvidoria Geral:



# Câmara Municipal de Piedade

Rua Eurico Cerqueira Cesar, 160 – Centro Piedade – SP - CEP 18170-000

Telefone: (15) 3244-1377 - Site: [www.piedade.sp.leg.br](http://www.piedade.sp.leg.br)

E-mail: [contato@piedade.sp.leg.br](mailto:contato@piedade.sp.leg.br)

I – o Ouvidor-Geral;

II – demais servidores auxiliares.

## **CAPÍTULO IV DO OUVIDOR-GERAL**

Art. 7º A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município será composta por 1 (um) servidor efetivo e estável com capacitação técnica e profissional para o exercício do cargo, recaindo preferencialmente em servidor graduado em nível superior na área de conhecimento exigida para a função, exclusivamente recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado pelo prefeito através de portaria.

Parágrafo único. Em caso de férias ou afastamento superior a 30 (trinta) dias, deverá ser designado substituto.

Art. 8º O servidor designado pelo prefeito conforme art. 7º será denominado ouvidor.

Art. 9º O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente às informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 10. Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor ao secretário da pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II – encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III – responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV – atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V – propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal, recomendando a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;



# **Câmara Municipal de Piedade**

Rua Eurico Cerqueira Cesar, 160 – Centro Piedade – SP - CEP 18170-000

Telefone: (15) 3244-1377 - Site: [www.piedade.sp.leg.br](http://www.piedade.sp.leg.br)

E-mail: [contato@piedade.sp.leg.br](mailto:contato@piedade.sp.leg.br)

VI – propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do secretário da pasta a qual está substituindo;

VII – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

VIII – recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

## **CAPÍTULO V DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 11. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 4º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 12. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de Piedade/SP;

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial exclusivo;



# Câmara Municipal de Piedade

Rua Eurico Cerqueira Cesar, 160 – Centro Piedade – SP - CEP 18170-000

Telefone: (15) 3244-1377 - Site: [www.piedade.sp.leg.br](http://www.piedade.sp.leg.br)

E-mail: [contato@piedade.sp.leg.br](mailto:contato@piedade.sp.leg.br)

IV – por endereço eletrônico;

V – por telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 13. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, de acordo com as definições estabelecidas nessa lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 14. A manifestação será recebida através de um dos canais de atendimentos disponibilizados, emitindo-se comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo, enviando-a para análise e obtenção de informações, quando necessário.

Art. 15. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período, nos termos do artigo 16, caput, da Lei 13.460/2017.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento, a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



# **Câmara Municipal de Piedade**

Rua Eurico Cerqueira Cesar, 160 – Centro Piedade – SP - CEP 18170-000

Telefone: (15) 3244-1377 - Site: [www.piedade.sp.leg.br](http://www.piedade.sp.leg.br)

E-mail: [contato@piedade.sp.leg.br](mailto:contato@piedade.sp.leg.br)

Art. 16. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata essa lei, sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

## **CAPÍTULO VI DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Art. 17. A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 18. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I – o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes;
- IV – as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 19. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado ao Prefeito Municipal até o dia 31 de janeiro;
- II - disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## **CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 20. A Ouvidoria Geral divulgará, no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta lei, a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços, seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



# Câmara Municipal de Piedade

Rua Eurico Cerqueira Cesar, 160 – Centro Piedade – SP - CEP 18170-000

Telefone: (15) 3244-1377 - Site: [www.piedade.sp.leg.br](http://www.piedade.sp.leg.br)

E-mail: [contato@piedade.sp.leg.br](mailto:contato@piedade.sp.leg.br)

§1º A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§2º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 21. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido órgão.

Art. 22. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário, em especial a Lei Municipal nº 4162, de 16 de fevereiro de 2011.

Câmara Municipal de Piedade - SP, 8 de novembro de 2021.

Adilsom Castanho  
Presidente

Valdinei Aparecido Mariano Franco  
Vice-Presidente

Maria Vicentina Godinho Pereira da Silva  
1ª Secretária

Wandi Augusto Rodrigues  
2º Secretário