



**Prefeitura Municipal da Estância Turística  
Hidromineral de Serra Negra  
(CIDADE DA SAÚDE)**



**LEI Nº 4.750 DE 21 DE JANEIRO DE 2025**  
**Projeto de Lei nº 2 / 2025**

(Dispõe sobre a criação da Ouvidoria dos Usuários de Serviços Públicos do Município da Estância Turística Hidromineral de Serra Negra e dá outras providências)

**O PREFEITO MUNICIPAL DA ESTÂNCIA TURÍSTICA HIDROMINERAL DE SERRA NEGRA**, no uso de suas atribuições legais,

**FAZ SABER** que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I - DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria dos Usuários de Serviços Públicos do Município de Serra Negra, vinculada à Secretaria de Planejamento e Gestão Estratégica, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela administração pública direta e indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 2º** Para os efeitos desta Lei, considera-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. 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.

**CAPÍTULO II - DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

**Art. 3º** A Ouvidoria Municipal tem as seguintes atribuições:

- I. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II. acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III. propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística  
Hidromineral de Serra Negra  
(CIDADE DA SAÚDE)**



- IV. auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- V. propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- VI. receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;
- VII. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 4º** Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

- I. receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- II. elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

**CAPÍTULO III - DO OUVIDOR**

**Art. 5º** O cargo de Ouvidor será provido mediante concurso público de provas e títulos, sendo exigido dos candidatos:

- I. diploma, devidamente registrado, de conclusão de curso de graduação de nível superior em qualquer área de formação, fornecido por instituição de ensino superior reconhecida pelo Ministério da Educação;
- II. conhecimentos comprovados em Administração Pública e Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD);
- III. experiência profissional mínima de 06 (seis) meses em atividades relacionadas à gestão pública ou defesa dos direitos do cidadão;
- IV. estar em pleno gozo dos direitos políticos.

**§ 1º** O concurso público para o cargo de Ouvidor será realizado conforme as normas estabelecidas no edital.

**§ 2º** O edital do concurso público definirá o conteúdo programático e a forma de comprovação dos conhecimentos e experiência exigidos.

**§ 3º** É assegurada ao Ouvidor independência funcional no exercício de suas atribuições.

**Art. 6º** Compete ao Ouvidor:



**Prefeitura Municipal da Estância Turística  
Hidromineral de Serra Negra  
(CIDADE DA SAÚDE)**



- I. exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos usuários;
- II. recomendar a correção de procedimentos administrativos;
- III. sugerir medidas de aprimoramento da organização e do funcionamento da Administração Pública municipal;
- IV. promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;
- V. contribuir para a disseminação de formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização dos serviços públicos;
- VI. coordenar ações integradas com outros órgãos da Administração Municipal, a fim de encaminhar, de forma adequada, as reclamações dos usuários que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;
- VII. comunicar ao órgão da administração direta ou 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 relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- VIII. receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município;
- IX. diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação;
- X. manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- XI. informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- XII. recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- XIII. elaborar e publicar trimestral e anualmente no Diário Oficial do Município ou jornal de grande circulação na região, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;



**Prefeitura Municipal da Estância Turística  
Hidromineral de Serra Negra  
(CIDADE DA SAÚDE)**



XIV. realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;

XV. coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração.

**Art. 7º** Fica criado, no quadro de pessoal efetivo da Municipalidade, o cargo de ouvidor, sendo:

<b>Cargo / Função</b>	<b>Carga horária</b>	<b>Nº de vagas</b>	<b>Ref.:</b>
Ouvidor	44hs.	01	E-15

**CAPÍTULO IV - DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 8º** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Art. 9º** A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 10.** O Poder Executivo poderá regulamentar esta Lei, se necessário à sua integral observância.

**Art. 11.** As despesas com a 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 da Estância Turística Hidromineral de Serra Negra, 21 de janeiro de 2025

**ELMIR KALIL ABI CHEDID**  
- Prefeito Municipal -

**RODRIGO DEMATTÊ ANGELI**  
- Chefe de Gabinete -

Publicado na Secretaria de Planejamento e Gestão Estratégica nesta mesma data.

**EVALDO ROGÉRIO DA COSTA PEREIRA**  
- Secretário em exercício -