



PREFEITURA MUNICIPAL DE ASPÁSIA
CNPJ: 65.712.002/0001-59



LEI N.º 900, DE 19 DE JANEIRO DE 2022.

“Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Aspásia, Estado de São Paulo, e dá outras providências.”

IVAN DE PAULA, Prefeito do Município de Aspásia, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por lei, **FAZ SABER** que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Fica criada na Prefeitura do Município a Ouvidoria Geral do Município de Aspásia, Estado de São Paulo, órgão independente, com autonomia administrativa, orçamentária e funcional, tendo por objetivo o tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela administração pública direta e indireta municipal, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública, e, ainda, assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos seus agentes.

Art. 2º. Para os efeitos 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 – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

☎ 17. 3664 8780

Rua Santos, 350 - Centro - Aspásia/SP - CEP 15.763-000

e-mail: administracao@aspasia.sp.gov.br | Site: www.aspasia.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ASPÁSIA
CNPJ: 65.712.002/0001-59



IV – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

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

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

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

CAPÍTULO II **DA COMPETÊNCIA**

Art. 3º. Compete à Ouvidoria Geral do Município o que segue:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017;

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 a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV – receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

☎ 17. 3664 8780

Rua Santos, 350 - Centro - Aspásia/SP - CEP 15.763-000

e-mail: administracao@aspasia.sp.gov.br | Site: www.aspasia.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ASPÁSIA
CNPJ: 65.712.002/0001-59



V – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.;

VIII – realizar diligências nas unidades da administração pública direta e indireta municipal, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

IX – manter sigilo, quando solicitado, sobre as manifestações recebidas, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, a mesma proteção;

X – promover estudos e sugestões, em colaboração com os demais órgãos da administração pública direta e indireta municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

XI – auxiliar na divulgação dos trabalhos da administração pública direta e indireta municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

Art. 4º. Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município deve:

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.

☎ 17. 3664 8780

Rua Santos, 350 - Centro - Aspásia/SP - CEP 15.763-000

e-mail: administracao@aspasia.sp.gov.br | Site: www.aspasia.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ASPÁSIA
CNPJ: 65.712.002/0001-59



CAPÍTULO III **DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 5º. A Ouvidoria Geral do Município deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º. 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 Geral do Município fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

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

§ 3º. A identificação do usuário é informação pessoal, protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal n.º 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º. 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 usuário.

§ 5º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da administração pública direta e indireta municipal deverão ser protocoladas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 7º. 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 Aspásia, Estado de São Paulo;

☎ 17. 3664 8780

Rua Santos, 350 - Centro - Aspásia/SP - CEP 15.763-000

e-mail: administracao@aspasia.sp.gov.br | Site: www.aspasia.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ASPÁSIA
CNPJ: 65.712.002/0001-59



II – por correspondência convencional;

III – por protocolo na sede do Paço Municipal;

IV – por endereço eletrônico;

V – por telefone.

§ 1º. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

§ 2º. Os meios de comunicação para recebimentos das manifestações, dispostos nos incisos I a V, deste artigo, serão amplamente divulgados nos meios de comunicação.

Art. 8º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral do Município deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

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

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

Art. 9º. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

☎ 17. 3664 8780

Rua Santos, 350 - Centro - Aspásia/SP - CEP 15.763-000

e-mail: administracao@aspasia.sp.gov.br | Site: www.aspasia.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ASPÁSIA
CNPJ: 65.712.002/0001-59



IV – decisão administrativa final;

V – ciência ao usuário.

Art. 10. A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral do Município 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 Geral do Município 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 Geral do Município 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.

Art. 11. 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.

☎ 17. 3664 8780

Rua Santos, 350 - Centro - Aspásia/SP - CEP 15.763-000

e-mail: administracao@aspasia.sp.gov.br | Site: www.aspasia.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ASPÁSIA
CNPJ: 65.712.002/0001-59



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

CAPÍTULO IV **DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Art. 12. A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, 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. 13. O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I – o número de manifestações recebidas durante o ano;

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

IV – as providências adotadas pela Administração Pública Municipal nas soluções apresentadas.

Art. 14. O relatório de gestão será:

I – encaminhado ao Prefeito Municipal;

II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO V **DO OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO**

☎ 17. 3664 8780

Rua Santos, 350 - Centro - Aspásia/SP - CEP 15.763-000

e-mail: administracao@aspasia.sp.gov.br | Site: www.aspasia.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ASPÁSIA
CNPJ: 65.712.002/0001-59



Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município será composta por 01 (um) servidor exclusivamente designado pelo Prefeito Municipal, dentre os servidores efetivos da Administração Pública Municipal, com formação em nível superior, até que sobrevenha a criação do respectivo cargo.

Art. 16. O servidor designado pelo Prefeito Municipal conforme art. 15 será denominado Ouvidor Geral do Município.

Parágrafo único. O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor Geral do Município perceberá uma gratificação de função no valor mensal no percentual de 25% (vinte e cinco por cento) da menor referência de vencimentos do Município de Aspásia.

Art. 17. O Ouvidor Geral do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

I – dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria Geral do Município;

II – representar a Ouvidoria Geral do Município perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;

III – orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria Geral, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;

IV – definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta municipal, os procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápidas, adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V – interagir com os órgãos e entidades da administração pública direta e indireta municipal, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão das manifestações apresentadas;

☎ 17. 3664 8780

Rua Santos, 350 - Centro - Aspásia/SP - CEP 15.763-000

e-mail: administracao@aspasia.sp.gov.br | Site: www.aspasia.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ASPÁSIA
CNPJ: 65.712.002/0001-59



VI – facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria Geral do Município, simplificando seus procedimentos;

VII – sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

VIII – propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

IX – atuar na prevenção e solução de conflitos;

X – manter os usuários informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

Art. 18. Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor Geral do Município:

I – autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

II – ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração pública direta e indireta municipal;

III – requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta municipal, fixando prazo razoável de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período, para o seu atendimento;

IV – participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração pública direta e indireta municipal, relacionados à sua área de atuação.

Art. 19. O Ouvidor Geral do Município, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

CAPÍTULO VI **DISPOSIÇÕES FINAIS**

☎ 17. 3664 8780

Rua Santos, 350 - Centro - Aspásia/SP - CEP 15.763-000

e-mail: administracao@aspasia.sp.gov.br | Site: www.aspasia.sp.gov.br



PREFEITURA MUNICIPAL DE ASPÁSIA
CNPJ: 65.712.002/0001-59



Art. 20. A Ouvidoria Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Administração Geral.

Art. 21. As autoridades ou servidores da administração pública direta e indireta municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Município, nos assuntos que lhes forem pertinentes.

Art. 22. A Administração Pública Municipal dará ampla divulgação da entrada em vigor da presente Lei, contendo as informações necessárias sobre a criação, serviços prestados, formas de acesso à Ouvidoria Geral do Município, através dos meios de comunicação utilizados.

Art. 23. As despesas com a execução desta Lei correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

Art. 24. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Aspásia/SP, 19 de janeiro de 2022.

IVAN DE PAULA
Prefeito Municipal

Registrado e publicado em data supra

Gislaíne Pigari Porto
Chefe de Gabinete

☎ 17. 3664 8780

Rua Santos, 350 - Centro - Aspásia/SP - CEP 15.763-000

e-mail: administracao@aspasia.sp.gov.br | Site: www.aspasia.sp.gov.br