



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRAL

Estado de São Paulo

CNPJ: 45.093.663/0001-36

Lei Complementar n.º 08, de 15 de setembro de 2023.

“Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de Cedral, cria cargos de Ouvidor e Assistente de Ouvidoria e dá outras providências.”

PAULO RICARDO BEOLCHI DE LUCAS, Prefeito do Município de Cedral, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei Complementar.

Art. 1.º - É criada a Ouvidoria Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito do Município de Cedral, 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. 2.º - Para os efeitos desta Lei Complementar, considera-se:

- I.** Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;
- II.** Serviço público: atividade administrativa 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;
- 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.

Fone: (17) 3266-9600



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRAL

Estado de São Paulo

CNPJ: 45.093.663/0001-36

X. Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada a racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

CAPÍTULO I DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3.º - São atribuições da Ouvidoria Geral do Município:

I. Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei 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 garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV. Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

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.

Art. 4.º - Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria Geral 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.

CAPÍTULO II DAS MANIFESTAÇÕES

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

Fone: (17) 3266-9600



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRAL
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.093.663/0001-36

Art. 6.º - Não será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei Complementar, sob pena de responsabilidade do agente público.

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

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

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

§ 4.º - 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.

§ 5.º - 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. 7.º - 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 Cedral/SP(<https://cedral.sp.gov.br>).
- II. Por correspondência convencional;
- III. No posto de atendimento presencial exclusivo;
- IV. Por endereço eletrônico;
- V. Por telefone.

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

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

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

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

Fone: (17) 3266-9600



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRAL

Estado de São Paulo

CNPJ: 45.093.663/0001-36

Art. 9.º - 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;
- IV. Decisão administrativa final;
- V. Ciência ao usuário.

Art. 10 - 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.

§ 1.º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2.º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20(vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3.º - 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.

§ 4.º - 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 20 (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 e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.

§ 1.º - Esgotado o prazo de que trata esta Lei Complementar 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.

§ 2.º - O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria Geral o resultado final do

Fone: (17) 3266-9600



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRAL

Estado de São Paulo

CNPJ: 45.093.663/0001-36

procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário a cerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO III DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12 - A Ouvidoria-Geral 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 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. 14 - O relatório de gestão será:

- I. Encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II. Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO IV DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15 - A estrutura da Ouvidoria será composta de:

- I - 01 (um) Ouvidor Geral Municipal;
- II - 01 (um) Assistente de Ouvidoria Municipal.

§ 1.º - Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal que será de provimento através de concurso público, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria Geral Municipal, com remuneração básica mensal de R\$ 4.412,43 (quatro mil, quatrocentos e doze reais e quarenta e três centavos) - Referência 13.

§ 2.º - O ocupante do cargo de Ouvidor Geral Municipal deverá possuir nível de escolaridade superior e não possuir antecedentes criminais que desabonem a sua reputação.

§ 3.º - O cargo de Assistente de Ouvidoria Municipal será de provimento efetivo, através do devido concurso público, com remuneração básica mensal de R\$ 2.381,25 (dois mil, trezentos e oitenta e um reais e vinte e cinco centavos) – Referência 04.

§ 4.º - Os Cargos de Ouvidor Municipal e de Assistente de Ouvidoria Municipal deverão ser

Fone: (17) 3266-9600



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRAL
Estado de São Paulo
CNPJ: 45.093.663/0001-36

exercidos por servidores efetivos, através de concurso público.

Art. 16 - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

- I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;
- II. Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso IV do art. 2.º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:
 - a) Acesso via internet;
 - b) Geração automática de protocolo;
 - c) Meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- III. controles e registros de acesso;
- IV. meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e
- V. Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.

§ 1.º - Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do município, em local de fácil acesso.

§ 2.º - A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3.º - Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

CAPÍTULO V
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17 - A Ouvidoria Geral divulgará no prazo de 60 (sessenta) dias, a contar da entrada em vigor desta Lei Complementar, 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 e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

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

Fone: (17) 3266-9600



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRAL

Estado de São Paulo

CNPJ: 45.093.663/0001-36

§ 2.º - 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. 18 - 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. 19 - A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art. 20 - Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Cedral, 15 de setembro de 2023; 93.º ano de Emancipação Político-Administrativa.

PAULO RICARDO BEOLCHI DE LUCAS

Prefeito Municipal

Registrada em Livro Próprio e Publicada em conformidade com a Lei Orgânica do Município.

Luis Henrique Garcia
Secretário

Fone: (17) 3266-9600