



Prefeitura Municipal de Santa Cruz das Palmeiras

Estado de São Paulo



LEI 2.621

(Projeto de Lei 49/2025, de autoria do Executivo Municipal)

Dispõe sobre a criação e regulamentação da Ouvidoria do Município.

A Câmara Municipal de Santa Cruz das Palmeiras aprova e o Prefeito Municipal promulga a seguinte lei:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria do Município de Santa Cruz das Palmeiras, vinculada ao Gabinete do Prefeito e futuramente à Secretaria de Governo, tendo como atribuição institucional o recebimento de manifestações, como reclamações, denúncias, críticas, elogios e sugestões dos cidadãos, instituições, entidades e agentes públicos – servidores e políticos- quanto aos serviços e atendimentos prestados na Administração Direta.

Art. 2. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, de modo a estimular a participação do cidadão no controle, avaliação e melhoria dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos, conforme o disposto no artigo 1º.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do Município:

I-receber e avaliar a procedência de denúncias, reclamações, solicitações de providências e representações sobre atos considerados arbitrários desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos;

II-receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e demais solicitações de informações sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

III-diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV-manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados, observados os prazos estabelecidos pela Lei Federal nº 12.527/2011;

V- Vetado.

VI-promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a Administração Pública;

VII-organizar e manter atualizado o arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

§ 1º A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

§ 2º A Ouvidoria manterá serviço destinado a receber as denúncias e reclamações, de forma presencial ou telefônica ou digital, garantindo o sigilo da fonte de informação, bem como poderá utilizar-se de sistema informatizado, conectado via internet para esse fim.



Prefeitura Municipal de Santa Cruz das Palmeiras

Estado de São Paulo



§ 3º A Ouvidoria exercerá suas funções de forma independente, autônoma, visando à garantia do direito à informação.

§ 4º A Ouvidoria terá livre acesso a todos os setores, com o intuito de exercer suas funções.

Art. 4º. A Ouvidoria Municipal será operacionalizada através da nomeação de um servidor efetivo, da Estrutura Administrativa da Prefeitura Municipal, para exercer a função de Ouvidor do Município, bem como nomeação de equipe de apoio, formada por um servidor efetivo de cada Diretoria e futuramente Secretaria Municipal, Procuradoria Geral do Município, os quais auxiliarão o Ouvidor Municipal no recebimento de demandas e retorno das mesmas.

§ 1º Os requisitos para a função de Ouvidor Municipal são: formação acadêmica de nível superior, ser pertencente ao quadro efetivo da Prefeitura, possuir boa redação, conhecimento das diversas áreas de atuação da Prefeitura para diálogo com gestores e cidadãos, atuando com respeito, ética e disponibilidade, disposição para atendimento ao público, habilidade de relacionamento interpessoal e boa comunicação.

§ 2º A equipe de apoio do Ouvidor deve ser cooperativa, constituída por servidores pertencentes ao quadro efetivo, com boa capacidade de comunicação, cordialidade e paciência no trato com o público, boa redação e conhecimento dos serviços prestados em cada área de atuação.

§ 3º Não poderão ser designados para o exercício da função de Ouvidor Municipal e equipe de apoio os servidores que:

I-tiverem suas contas, na qualidade de gestor ou responsável por bens ou dinheiro público, julgadas irregulares pelo Tribunal de Contas do Estado e ou da União;

II-cônjuge ou parentes consanguíneos ou afins, até o 3º (terceiro) grau, do Prefeito, Diretores e ou Secretários, Procurador Geral e Vereadores Municipais;

III-estejam em estágio probatório;

IV-tiverem sofrido penalização administrativa, civil ou penal, transitada em julgado;

V-realizarem atividades político-partidárias;

VI-exerçam, concomitantemente com a atividade pública, qualquer outra atividade profissional.

§ 4º . Vetado

§ 5º. Vetado

§ 6º Vetado

Art. 5º. A Ouvidoria Municipal será assessorada permanentemente pela Procuradoria Jurídica da Prefeitura Municipal, mediante a emissão de manifestações escritas, caso necessário, ficando estabelecido o prazo para retorno de até 15 (quinze) dias, contados do recebimento da solicitação.

Art. 6º. A Ouvidoria do Município, atuará com estrita observância à Lei Federal nº13.709, de 14 de agosto de 2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD) adotando todas as medidas técnicas e administrativas necessárias para assegurar a confidencialidade, integridade, segurança, proteção e adequada utilização dos dados pessoais eventualmente coletados, tratados ou armazenados no exercício de suas atribuições.



Prefeitura Municipal de Santa Cruz das Palmeiras

Estado de São Paulo



§ 1º Fica assegurado ao titular dos dados pessoais o exercício pleno de seus direitos, conforme previsto nos artigos 17 e 22 da LGPD, tais como: acesso às informações, correção de dados incompletos, anonimização, revogação do consentimento, portabilidade e eliminação de dados pessoais excessivos ou tratados em desconformidade com a legislação vigente.

§ 2º O tratamento de dados pela Ouvidoria observará os princípios da finalidade, adequação, necessidades, livre acesso, qualidade dos dados, transparência, segurança, prevenção, não discriminação e responsabilização, nos termos do art. 6º da LGPD.

§ 3º Os dados pessoais sensíveis ou sigilosos eventualmente tratados no âmbito da Ouvidoria serão protegidos por mecanismos de segurança da informação compatíveis com seu grau de importância, sendo vedado o seu compartilhamento com terceiros, salvo por força de lei ou ordem judicial expressa.

§ 4º O titular dos dados será informado no momento do registro de sua manifestação, sobre a finalidade do uso das informações fornecidas, bem como poderá optar por registrar manifestação anônima, quando permitido por lei.

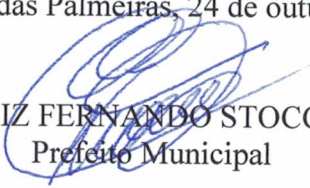
§ 5º A Ouvidoria manterá canal para atendimento de solicitações relacionadas à proteção de dados pessoais, garantindo respostas no prazo legal, e poderá encaminhar, quando necessário, tais demandas ao Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais da Administração Pública Municipal.

§ 6º O disposto neste artigo aplica-se a todos os meios de recebimento de manifestações, inclusive sistemas digitais, formulários físicos, telefone, atendimento presencial ou qualquer outro meio que venha a ser adotado.

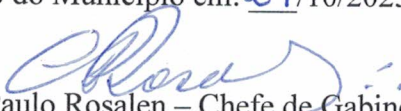
Art. 7º. As despesas decorrentes com a execução da presente lei, correrão por conta de dotações próprias constantes da Lei de Meio vigente.

Art. 8º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação no Diário Oficial Eletrônico do Município.

Santa Cruz das Palmeiras, 24 de outubro de 2025.


LUIZ FERNANDO STOCCO
Prefeito Municipal

Publicada no quadro de editais da Prefeitura Municipal na data supra e no Diário Oficial Eletrônico do Município em: 24/10/2025.


Antonio Paulo Rosalen – Chefe de Gabinete