



**LEI Nº 993/2021, DE 23 DE JUNHO DE 2021.**

**“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE FERNÃO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.**

**JOSÉ VALENTIM FODRA, PREFEITO MUNICIPAL DE FERNÃO, ESTADO DE SÃO PAULO, NO USO DE SUAS ATRIBUIÇÕES LEGAIS.**

**FAZ SABER que a Câmara Municipal de Fernão, Estado de São Paulo, aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:**

## **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria do Município de Fernão, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento e 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, em conformidade com a Lei 13.460, de 26 de junho de 2017 e inciso I do artigo 37 da Constituição Federal.

**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;

IV - 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;

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

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



VII – sugestão: proposição de idéia 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; e

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

## CAPÍTULO II DAS ATRIBUIÇÕES E COMPETÊNCIAS

**Art. 3º** São atribuições da Ouvidoria do Município:

I – receber e apurar 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 – diligenciar junto às unidades competentes da Administração para a prestação, por estas, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamação ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo;

III – cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV – manter sigilo, quando solicitado, sobre reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

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

VI – elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VII – encaminhar mensalmente ao Prefeito Municipal relatório de suas atividades;

VIII – promover ou apoiar a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;





IX – 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 relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X – resguardar o sigilo sobre denúncias, reclamações e sugestões que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos cidadãos, quando requerer o caso ou assim for solicitado;

XI – atender ao usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII – garantir resposta conclusiva aos usuários; e

XIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública.

**Art. 4º** Compete à Ouvidoria do Município:

I – criar um sistema informatizado que interligará e unificará as ouvidorias, padronizando o acesso dos usuários a este canal de acesso da população;

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

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

IV – auxiliar no aprimoramento da qualidade dos serviços prestados;

V – contribuir para disseminação de formas de acesso da população no acompanhamento e fiscalização da prestação de serviços públicos municipais.

## CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO

**Art. 5º** A estrutura administrativa da Ouvidoria do Município de Fernão será composta por (01) servidor público efetivo, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

**Art. 6º** O servidor designado para atuar como Ouvidor do Município poderá perceber uma gratificação especial, a ser criada a partir de 01 de janeiro de 2022,



mediante lei específica, em decorrências das disposições contidas no artigo 8º da Lei Complementar nº 173, de 27 de maio de 2020.

**Art. 7º** Em caso de férias ou afastamento do Ouvidor Municipal por período superior a 30 (trinta) dias será designado substituto.

## **CAPÍTULO IV DO OUVIDOR**

**Art. 8º** O Ouvidor, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

**Art. 9º** Compete ao Ouvidor do Município:

I – propor ao Chefe do Executivo Municipal a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II – encaminhar as demandas apresentadas às Secretarias, Departamentos ou Setores competentes, monitorando as providências adotadas por eles.

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 as medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal;

VI – propor aos órgãos da Administração Pública Municipal, bem como às entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

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

VIII – recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população; e

IX – recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal a Adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.





## CAPÍTULO V DAS MANIFESTAÇÕES

**Art. 10.** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

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

**Art. 12.** As manifestações, em regra, serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação, quando o usuário solicitar sigilo sobre sua identidade.

Parágrafo único: A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

**Art. 13.** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

**Art. 14.** É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagens e correlatos.

Parágrafo único: Está isento de ressarcir os custos a que se referem o *caput*, aquele que emitir declaração específica de que sua situação econômica não permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, nos termos da Lei nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

**Art. 15.** As manifestações deverão ser apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de ouvidoria do Município de Fernão.

§ 1º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

§ 2º. Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover sua inserção imediata no sistema de ouvidoria municipal.

§ 3º. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.



**Art. 16.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou 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 se verificado não estar adequada.

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

**Art. 17.** 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. 18.** A Ouvidoria 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 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.

**Art. 19.** 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 do Município o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

## CAPITULO VI DO RELATÓRIO DE GESTÃO

**Art. 20.** A Ouvidoria do Município de Fernão deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão anual, 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. 21.** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

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

**Art. 22.** O relatório de gestão será:

- I – encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES TRANSITÓRIAS E FINAIS




**Art. 23.** A Ouvidoria elaborará o seu regimento interno no prazo de 60 dias após a publicação desta Lei, que será submetido à apreciação do Prefeito Municipal, que o instituirá por Decreto.

**Art. 24.** Revogam-se as disposições em contrário.

**Art. 25.** Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Fernão, aos 23 de junho de 2021.

  
José Valentim Fodra  
RG nº 7.962.857-6  
Prefeito Municipal

REGISTRADA E PUBLICADA POR AFIXAÇÃO, NO SAGUÃO PRINCIPAL DA PREFEITURA MUNICIPAL DE FERNÃO, LOCAL PRÓPRIO - DATA SUPRA.

