

**LEI COMPLEMENTAR Nº 354
DE 24 DE NOVEMBRO DE 2021**

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Araçoiaba da Serra e dá outras providências.

JOSE CARLOS DE QUEVEDO JUNIOR, Prefeito Municipal de Araçoiaba da Serra, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal de Araçoiaba da Serra aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei Complementar:

**CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município, vinculado ao Gabinete do Prefeito Municipal, responsável pela apuração das manifestações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município é órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional.

**CAPÍTULO II
DAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 2º - São atribuições da Ouvidoria Geral do Município:

- I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, 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, visando a garantir a sua efetividade;
- IV - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- V - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei Complementar;



PREFEITURA
ARAÇOIABA DA SERRA

VI - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei Complementar;

VII - 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; e

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

CAPÍTULO III DOS OBJETIVOS

Art. 3º - 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 IV DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 4º - 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. 5º - O relatório de gestão de que trata o inciso II do *caput* do art. 3º deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria; e

II - disponibilizado integralmente na internet.



PREFEITURA
ARAÇOIABA DA SERRA

Art. 6º A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no *caput*, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a 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.

CAPÍTULO V

DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º - Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 8º. A manifestação será dirigida à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§3º A identificação do usuário é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos das Leis nº. 12.527, de 18 de novembro de 2011 e Lei nº. 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 9º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei Complementar sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 10 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 Araçoiaba da Serra (<https://www.aracoiaba.sp.gov.br/>);

II – presencialmente;

III – por endereço eletrônico (e-mail);

IV – por telefone.

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

Art. 11 - Recebida à manifestação, a Ouvidoria encaminhará às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.



PREFEITURA
ARAÇOIABA DA SERRA

Art. 12 - 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. 13. 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 A área responsável deverá responder a Ouvidoria, por escrito, dentro do prazo máximo de dez dias.

§3º 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.

§4º 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.

CAPÍTULO VI DA ORGANIZAÇÃO

Art. 14. A estrutura administrativa da Ouvidoria Geral do Município será composta por 01 (um) servidor exclusivamente recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado pelo Prefeito.

Art. 15. O servidor designado pelo Prefeito conforme art. 14 será denominado Ouvidor.

Parágrafo único. O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor Geral do Município perceberá uma gratificação de função no valor mensal de R\$ 565,46 (quinhentos e sessenta e cinco reais e quarenta e seis centavos).

CAPÍTULO VII DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 16. A Ouvidoria Geral divulgará no prazo de 60 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.

§1º 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. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§2º A “Carta de Serviços ao Usuário” será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17 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. 18 A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art. 19 A contagem de prazos previstos nesta Lei Complementar serão contados em dias úteis, nos termos da Lei nº. 2.284, de 07 de outubro de 2019.

Art. 20. A presente Lei Complementar será regulamentada, no que couber, por ato administrativo próprio do Chefe do Poder Executivo.

Art. 21 As despesas decorrentes da aplicação desta Lei Complementar correrão por conta de dotações próprias.

Art. 22 Esta Lei Complementar entrará em vigor a partir de 01 janeiro de 2022, revogadas as disposições em contrário.

Araçoiaba da Serra, 24 de Novembro de 2021.

JOSE CARLOS DE QUEVEDO JUNIOR
PREFEITO MUNICIPAL