



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000
Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001
CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento
e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

5

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 03 DE 04 DE JANEIRO DE 2022.

Projeto de Lei Ordinária nº 05/2022.

**DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA
OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE
CANAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

SILVANA KOMEIH DA SILVA ZANIN, Excelentíssima Prefeita Municipal de Canas, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER que a Câmara Municipal de Canas, Estado de São Paulo aprovou e ELA sanciona e promulga a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria-Geral do Município de Canas-SP, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, 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. 2º - Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

12

1



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000
Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001
CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento
e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

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 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 DAS ATRIBUIÇÕES

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

21/2



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000

Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001

CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento

e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

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 públicos, visando a 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. 4º - 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;

31

3



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000

Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001

CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento

e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

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. 5º - A Ouvidoria 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.

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

II - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

III - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

IV - 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.

4



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000

Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001

CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento

e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

V - 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. 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 Canas-SP. (<http://www.canas.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. 8º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

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

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

S. M. 5



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000

Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001

CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento

e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

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;

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 trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

I - 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.

II - 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.

6 a



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000

Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001

CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento

e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

III - 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.

IV - 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. 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.

I - 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.

II - O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral 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

7 of 7



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000

Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001

CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento

e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

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(a) Municipal;

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

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15 - Até que seja criado no quadro permanente de pessoal do Poder Executivo Municipal, 01 (um) cargo em provimento efetivo de OUVIDOR, o qual

Ed



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000
Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001
CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento
e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

responderá como titular pela estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município de Canas, será recrutado exclusivamente 01 (um) Servidor Público Municipal do quadro de pessoal da Administração Pública e designado pelo Prefeito, que desempenhará a função de Ouvidor.

I - O ocupante deste cargo deverá possuir nível de escolaridade superior e demonstrar conhecimento sobre a matéria da Ouvidoria Geral.

Parágrafo único: O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município, perceberá uma gratificação por encargo da Ouvidoria Geral, devida pelo exercício das atribuições de Membro da Ouvidoria Geral do Município, no valor equivalente à 20% (vinte por cento) da referência salarial "30ª" do Município.

CAPÍTULO VI DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 17 - A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei 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.

9/11/17



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000

Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001

CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento

e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

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 entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrários.

Prefeitura Municipal de Canas-SP, em 04 de janeiro de 2022.


SILVANA KOMEIH DA SILVA ZANIN
Prefeita Municipal

10  10



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000

Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001

CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento

e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

JUSTIFICATIVA

Sr. Presidente

Nobres Vereadores;

O presente Projeto de Lei que ora se envia a esta Digna Casa de Leis tem a finalidade de criar a **OUVIDORIA Município de Canas-SP**, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, 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.

Suas funções serão precipuamente em:

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 públicos, visando a 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.

11
11



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000

Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001

CNPJ.: 01.619.207/0001-01 Insc. Estadual: Isento

e-mail : prefeituracanas@uol.com.br

Pela simples leitura das funções da Ouvidoria acima mencionada, temos a importância do órgão, principalmente porque será uma forma de melhorar o atendimento dos serviços públicos.

Por ser tratar de um Projeto de suma importância para a nossa população, além de seu alcance social, requer desde já sua tramitação seja em **REGIME DE URGÊNCIA**.

Isto posto, ante a importância da matéria, confio no apoio dos meus pares para aprovação deste Projeto e desde já reitero os protestos de estima e distinta consideração.

Prefeitura Municipal de Canas, 04 de janeiro de 2022.


SILVANA KOMEIH DA SILVA ZANIN
Prefeita Municipal

12 af 12



PREFEITURA DE
CANAS

Gabinete da Prefeita

OFICIO GAB. PREFEITA N.º 011/2022

Canas, 24 de Janeiro de 2022.

SENHOR PRESIDENTE,

Temos a grata satisfação em cumprimentá-lo e na oportunidade encaminhar a essa Egrégia Casa de Leis, os **Projetos de Leis Ordinárias nº 01, 02, 03, 04, 07, 08 e 09/2022**.

Outrossim, por se tratar de assunto de grande relevância para a Municipalidade, solicitamos apreciação em **REGIME DE URGÊNCIA** em todos os Projetos.

Sendo o que havia para o momento, aproveitamos a oportunidade para reiterar nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,


Silvana Romeih da S. Zanin
Prefeita Municipal

Excelentíssimo Senhor
LAERTE ZANIN
DD. Presidente da Câmara Municipal de Canas
Canas – SP

Av. 22 de Março, 369 - Centro - CEP 12.615-000
Fone / Fax: (0**12) 3151-6000 / 3151-6001

CNPJ.: 01.619.207/0001-01
Insc. Estadual: Isento
e-mail: prefeitura@canas.sp.gov.br

13



Câmara Municipal de Canas

Comprovante de Protocolo

Número do Protocolo 10

Ementa Ofício n.º 011/2022- Encaminhando Projetos de Leis Ordinárias n.º 01,02,03,04,07,08 e 09/2022 em Regime de Urgência.

Interessado LAERTE ZANIN

Tipo do Documento Ofício

Documento protocolado por **LUCIELE BUZATTO** em **26/01/2022 10:12:49**

Handwritten signature



CÂMARA MUNICIPAL DE CANAS

Estado de São Paulo

RELATOR ESPECIAL

PARECER

Trata-se de **PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº 05/2022 - DO PODER EXECUTIVO - DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CANAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS**, Acolho a justificativa do projeto, se trata de uma forma de controle/fiscalização e melhora do serviço público, colocado á disposição dos munícipes, que terão oportunidade de forma direta exercer e fazer valer a cidadania. Quanto a sua constitucionalidade, nada a opor.

Câmara Municipal de Canas, 01/02/2022.


VEREADOR Ernani José da Silva

Relator Especial

19/2



CÂMARA MUNICIPAL DE CANAS

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo
camaracanas@uol.com.br

PARECER DO RELATOR ESPECIAL

REDAÇÃO FINAL

De conformidade com o art. 253, do Regimento Interno da **CÂMARA MUNICIPAL DE CANAS**, elabora o Relator Especial, a Redação Final do Projeto de Lei Ordinária nº 05/2022, do Poder Executivo, que **DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CANAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

Pôr ter sido aprovado por unanimidade de votos dos presentes em Plenário, em 1ª e 2ª Discussão e Votação em Sessão Ordinária e Sessão Extraordinária Subsequente, ambas realizadas em 1º de fevereiro de 2022, sem Emendas ou Subemendas, o texto primitivo oriundo do Projeto de Lei sofrerá alterações em sua redação corrigindo numeração de artigos à partir do Art. 15. incluindo o Art. 16 e renumerando os demais para ser sancionado, devendo ser transformado em **AUTÓGRAFO**.

Sala das Comissões, 2 de fevereiro de 2022.

VEREADOR ERNANI JOSÉ DA SILVA
RELATOR ESPECIAL

16/1



CÂMARA MUNICIPAL DE CANAS

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

camaracanas@uol.com.br

Trata-se de Projeto de Lei Ordinária n.º 05/2022 do Poder Executivo, que **DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CANAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS**, aprovado pela Câmara Municipal de Canas em 1ª e 2ª discussão e votação em Sessão Ordinária e Sessão Extraordinária Subsequente, ambas realizadas em 1º de fevereiro de 2022, por unanimidade de votos dos presentes, tendo sido expedido o presente **A U T Ó G R A F O** com amparo no artigo 56, da L. O. M. do Município de Canas, e artigo 201 e seguintes do Regimento Interno da Câmara Municipal de Canas.

A U T Ó G R A F O n.º. 05/2022

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CANAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

SILVANA KOMEIH DA SILVA ZANIN, Excelentíssima Prefeita Municipal de Canas, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, FAZ SABER que a Câmara Municipal de Canas, Estado de São Paulo aprovou e ELA sanciona e promulga a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica criada a Ouvidoria-Geral do Município de Canas-SP, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, 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. 2º - Para os efeitos desta Lei, considera-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 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;



CÂMARA MUNICIPAL DE CANAS

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

camaracanas@uol.com.br

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 DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º- 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 públicos, visando a 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. 4º - 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE CANAS

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

camaracanas@uol.com.br

CAPÍTULO II DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º - A Ouvidoria 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.

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

II - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

III - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

IV - 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.

V - 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. 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 Canas-SP. (<http://www.canas.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. 8º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.



CÂMARA MUNICIPAL DE CANAS

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

camaracanas@uol.com.br

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

II- 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;

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 trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

I - 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.

II - 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.

III - 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.

IV - 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. 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.



CÂMARA MUNICIPAL DE CANAS

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

camaracanas@uol.com.br

I – 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.

II – O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral 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 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(a) Municipal;

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

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15 - Até que seja criado no quadro permanente de pessoal do Poder Executivo Municipal, 01 (um) cargo em provimento efetivo de OUVIDOR, o qual responderá como titular pela estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município de Canas, será recrutado exclusivamente 01 (um) Servidor Público Municipal do quadro de pessoal da Administração Pública e designado pelo Prefeito, que desempenhará a função de Ouvidor.

21



CÂMARA MUNICIPAL DE CANAS

Vale do Paraíba - Estado de São Paulo

camaracanas@uol.com.br

I -. O ocupante deste cargo deverá possuir nível de escolaridade superior e demonstrar conhecimento sobre a matéria da Ouvidoria Geral.

Parágrafo único: O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município, perceberá uma gratificação por encargo da Ouvidoria Geral, devida pelo exercício das atribuições de Membro da Ouvidoria Geral do Município, no valor equivalente à 20% (vinte por cento) da referência salarial "30ª" do Município.

CAPÍTULO VI DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 16 - A Ouvidoria-Geral divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei 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.

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 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrários.

Câmara Municipal de Canas, 2 de fevereiro de 2022.

LAERTE ZANIN
Presidente

MAURO JOSÉ LOPES DA SILVA
1º Secretário

EDISON AFONSO DE LIMA
2º Secretário

FOLHA DE ENCERRAMENTO DE PROJETO

Projeto de: Lei Ordinária n.º 05/2022

Autor: Executivo

Emenda: DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CANAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

EM PRIMEIRA DISCUSSÃO E VOTAÇÃO

Por: 08 VOTOS FAVORÁVEIS

a 00 VOTO CONTRÁRIO

e 00 AUSÊNCIA

SENDO **APROVADO** POR UNANIMIDADE DE VOTOS
DOS PRESENTES.

EM SEGUNDA DISCUSSÃO E VOTAÇÃO

Por: 08 VOTOS FAVORÁVEIS

a 00 VOTO CONTRÁRIO

e 00 AUSÊNCIA

SENDO **APROVADO** POR UNANIMIDADE DE VOTOS
DOS PRESENTES.

RESULTADO FINAL

O Projeto de Lei Ordinária n.º 05/2022 - DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CANAS E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS, do Executivo, foi **APROVADO** por unanimidade de votos dos presentes na 20ª Sessão Ordinária e na 28ª Sessão Extraordinária Subsequente, ambas realizadas em 1º de fevereiro de 2022.

Sala das Sessões, 2 de fevereiro de 2022.



LAERTE ZANIN

Presidente

