



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. Nº

LIVRO DE LEIS

LEI Nº 691 DE 02 DE FEVEREIRO DE 2022.

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

SILVANA KOMEIH ZANIN DA SILVA, 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. Nº

LIVRO DE LEIS

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:



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. Nº

LIVRO DE LEIS

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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. Nº

LIVRO DE LEIS

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.

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. Nº

LIVRO DE LEIS

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.

Art. 9º- O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. Nº

LIVRO DE LEIS

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. Nº

LIVRO DE LEIS

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

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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. Nº

LIVRO DE LEIS

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.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE CANAS

ESTADO DE SÃO PAULO

Fls. Nº

LIVRO DE LEIS

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.

Parágrafo 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.

Parágrafo 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 contrário.

Prefeitura Municipal de Canas-SP, 02 de fevereiro de 2022.


SILVANA KOMEIH DA SILVA ZANIN

Prefeita Municipal