



LEI COMPLEMENTAR N.º 335/2021
De 30 de junho de 2021.

“CRIA A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE PILAR DO SUL, ALTERA A LEI COMPLEMENTAR N.º 267/2013 E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

MARCO AURÉLIO SOARES, Prefeito Municipal de Pilar do Sul, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - É criada a Ouvidoria do Município, 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;

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 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 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 III

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.

1º As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

3º 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.

4º 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.

5º 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.

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 Pilar do Sul;

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.

1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

2º 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 30 (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.

CAPÍTULO IV

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 11 - A Ouvidoria 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.



menos:

Art. 12 - O relatório de gestão deverá indicar, ao

anterior;

I – o número de manifestações recebidas no ano

II – os motivos das manifestações;

III – a análise dos pontos recorrentes;

pública nas soluções apresentadas.

IV – as providências adotadas pela administração

Art. 13 - O relatório de gestão será:

I – encaminhado ao Prefeito Municipal;

do Município na internet.

II – disponibilizado integralmente na página oficial

CAPÍTULO V

DA ORGANIZAÇÃO

Art. 14 - A estrutura administrativa da Ouvidoria do Município será composta por 01 (um) servidor efetivo 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 do Município perceberá uma gratificação de função no valor mensal de 3 (três) VRM, após o período de vedação consignado na Lei Complementar nº 173/2020.

Art. 16 - Fica alterada a Lei Complementar nº 267, de 30 de agosto de 2013, a fim de incluir o inciso XII, ao artigo 23, que passa vigor com a seguinte redação:

ART. 23 – (...)

(...)

XII – Ouvidoria Municipal.

Art. 17 - Fica alterada a Lei Complementar nº 267, de 30 de agosto de 2013, a fim de incluir o artigo 45 A, que passa vigor com a seguinte redação:

ART. 45 A - À **Ouvidoria Municipal** compete atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017, promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação



com outras entidades de defesa do usuário, acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento, receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas, encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão, atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competente e demais atribuições correlatas, legalmente instituídas.(N.R.)

Art. 18 - Fica alterada a Lei Complementar nº 267, de 30 de agosto de 2013, a fim de incluir o artigo 45 B, que passa vigor com a seguinte redação:

ART. 45 B - A Ouvidoria Municipal contará com a seguinte estrutura administrativa:

I - Ouvidor

§ 1º- O Ouvidor será um servidor efetivo exclusivamente recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado pelo Prefeito;

§ 2º - As atribuições e responsabilidades do Ouvidor serão consignadas em legislação específica de criação da ouvidoria municipal.

§ 3º - O Ouvidor do Município perceberá uma gratificação de função no valor mensal de 03 (três) VRM (Valor de Referência do Município), enquanto ocupar o cargo, sendo vedada qualquer forma de incorporação da referida gratificação.

§ 4º - A Ouvidoria do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Administração e Recursos Humanos.

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19 - A Ouvidoria 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PILAR DO SUL

PAÇO MUNICIPAL PREFEITO JOÃO URIAS DE MOURA

RUA TENENTE ALMEIDA, 265 - CENTRO - CEP 18.185-000 - TEL/FAX 15. 3278-9700 - CENTRO - PILAR DO SUL - SP

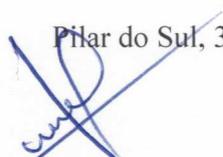
www.pilardosul.sp.gov.br

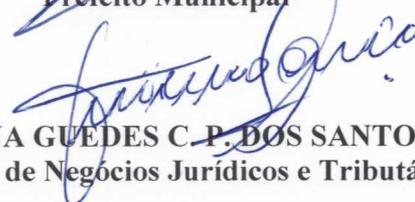
Art. 20 - As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 21 - A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art. 22 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Pilar do Sul, 30 de junho de 2021.


MARCO AURÉLIO SOARES
Prefeito Municipal


MILENA GUEDES C. P. DOS SANTOS
Secretária de Negócios Jurídicos e Tributários


TALITA COSTA DE OLIVEIRA VENÂNCIO
Secretária de Administração e Recursos Humanos


EDSON RIBEIRO DE CARVALHO
Secretário de Finanças, Planejamento e Patrimônio

Registrado e publicado na Secretaria da Prefeitura Municipal de Pilar do Sul, na data supra.


Juliana de Almeida Gomes
Assistente Administrativo I