



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CERQUEIRA CÉSAR

Estado de São Paulo

## **LEI Nº 2.585, de 19 de outubro de 2023**

Cria a Ouvidoria Geral do Município de Cerqueira César e dá outras providências.

**DIEGO AUGUSTO BERTI CINTO**, Prefeito Municipal de Cerqueira César, no uso de suas atribuições legais, **FAZ SABER** que a Câmara Municipal de Cerqueira César aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Cerqueira César, vinculada à Secretaria de Administração e Governo, com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública, em atendimento ao estabelecido na Lei Federal n.º 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º** - À Ouvidoria-Geral do Município compete:

**I** - Receber e analisar reclamações, sugestões, solicitações, elogios, denúncias e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

**II** - monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria-Geral do Município;

**III** - cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

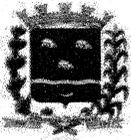
**IV** - manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

**V** - fazer recomendações para a melhoria da qualidade dos serviços prestados, sugerindo a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

**VI** - promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da administração pública municipal direta e indireta;

**VII** - manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria-Geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

**VIII** - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados no âmbito da administração pública municipal, com base nas manifestações recebidas;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE CERQUEIRA CÉSAR**

Estado de São Paulo

**IX** – promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

**X** - elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação a Secretaria de Administração e Governo, que o encaminhará ao Gabinete do Prefeito Municipal;

**XI** - promover a divulgação de suas atividades;

**XII** - estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

**XIII** - estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

§ 1º - Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria-Geral do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§ 2º - A Ouvidoria-Geral deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 3º - Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria-Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 4º - A Ouvidoria-Geral deve garantir acesso restrito à identidade do usuário e às demais informações pessoais constantes das manifestações recebidas, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

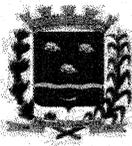
§ 5º - A Ouvidoria-Geral poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

§ 6º - As recomendações de que trata o inciso V deste artigo devem ser encaminhadas formalmente, com suas respectivas justificativas, à autoridade superior do órgão ou entidade.

**Art. 3º** - A Ouvidoria-Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor-Geral, que será nomeado pelo Prefeito Municipal, dentre servidores municipais com formação no ensino médio completo com reconhecimento nacional, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução uma única vez, por igual período.

§ 1º - O Ouvidor-Geral será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor da Secretaria da mesma pasta com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria-Geral e seu funcionamento.

§ 2º - O Ouvidor-Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão dos deveres do cargo, devidamente comprovada mediante instauração de procedimento administrativo, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE CERQUEIRA CÉSAR**

Estado de São Paulo

**Art. 4º** - O Ouvidor-Geral não poderá exercer qualquer tipo de atividade político-partidária.

**Art. 5º** - O Ouvidor-Geral do Município, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

**I** - dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria-Geral do Município;

**II** - representar a Ouvidoria-Geral perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;

**III** - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria-Geral, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;

**IV** - definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

**V** - interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

**VI** - facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria-Geral do Município, simplificando seus procedimentos;

**VII** - apresentar à Secretaria de Administração Geral, para encaminhamento ao Gabinete do Prefeito Municipal, relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria-Geral;

**VIII** - sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

**IX** - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

**X** - atuar na prevenção e solução de conflitos;

**XI** - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.

**Art. 6º** - Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor-Geral:

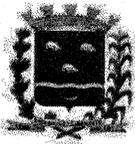
**I** - autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

**II** - ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

**III** - requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

**IV** - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.

**Art. 7º** - O Ouvidor-Geral, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.



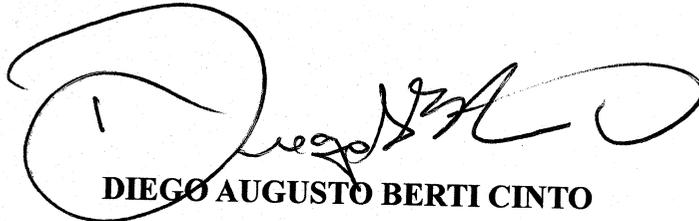
**PREFEITURA MUNICIPAL DE CERQUEIRA CÉSAR**

Estado de São Paulo

**Art. 8º** - A Ouvidoria-Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Administração Geral.

**Art. 9º** – Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

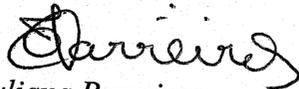
Prefeitura Municipal de Cerqueira César, 19 de outubro de 2023.



**DIEGO AUGUSTO BERTI CINTO**

**PREFEITO MUNICIPAL**

*Reg. e Pub. na data supra*



*Juliana Barreiros  
Secretaria Municipal*