



# **Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista**

## **GABINETE DO PREFEITO**

### **LEI COMPLEMENTAR Nº 561, DE 06 DE AGOSTO DE 2021**

*“Dispõe sobre a criação e atribuições da Ouvidoria Municipal e do Conselho Municipal e Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos de Campo Limpo Paulista.”*

**LUIZ ANTONIO BRAZ**, Prefeito Municipal de Campo Limpo Paulista, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições legais e de acordo com o aprovado pela Câmara Municipal, em Sessão Ordinária realizada em 03 de agosto de 2021, **SANCIONA** e **PROMULGA** a presente Lei Complementar:

**Art.1º.** Fica o Poder Executivo autorizado a criar, em caráter permanente, a Ouvidoria do Município, vinculada à Secretaria de Governo e Gestão, com o objetivo, de ressalvada a competência de outros órgãos, defender direitos e interesses individuais e coletivos dos cidadãos contra atos ilegais, irregulares e omissões eventualmente cometidos por servidores da Administração Pública Municipal, em atendimento ao previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º.** A Ouvidoria terá como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV – auxiliar na preservação e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei Complementar;

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

VI – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de



# **Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista**

## **GABINETE DO PREFEITO**

usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

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. 3º.** Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos pró-ativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

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.

**Art. 4º.** A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (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 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 5º.** A Ouvidoria Municipal de Campo Limpo Paulista será dirigida por 01 (um) Ouvidor, em cargo de função de confiança, atendidos os requisitos do artigo 9º desta Lei Complementar.

**Art. 6º.** A Ouvidoria Municipal de Campo Limpo Paulista compõe-se:

I- do Ouvidor, livremente escolhido pelo Chefe do Executivo, entre os servidores públicos municipais efetivos;



# **Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista**

## **GABINETE DO PREFEITO**

**Art. 7º.** Os atos oficiais da Ouvidoria Municipal de Campo Limpo Paulista serão publicados no "quadro de avisos", localizado no piso térreo do Paço Municipal e Site Oficial da Prefeitura.

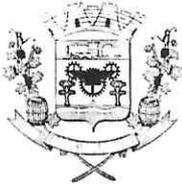
**Art. 8º.** Fica mantido no quadro de cargos efetivos, em cargo de função de confiança, à disposição da Secretaria de Governo e Gestão, o seguinte cargo de Ouvidor, enquadrado na referencia FC. 1, com carga horária semanal de 40 (quarenta) horas, conforme Lei Complementar nº 552, de 20 de fevereiro de 2020.

**Art. 9º.** No provimento do cargo de Ouvidor será exigido cumulativamente:

- I - ser portador de diploma de nível superior;
- II - possuir experiência na área administrativa;
- III - estar no gozo de seus direitos políticos;
- IV - ter, no mínimo, 35 (trinta e cinco) anos de idade, quando da investidura;
- V - possuir idoneidade moral e ilibada reputação;
- VI - possuir reconhecida aptidão para o desempenho da função.

**Art. 10.** Qualquer usuário de serviço público poderá encaminhar à Ouvidoria Municipal, denúncias, reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informação e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização.

**Art. 11.** Esta Lei Complementar estabelece normas básicas para participação, proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública Municipal.



# **Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista**

## **GABINETE DO PREFEITO**

**Art. 12.** Com periodicidade mínima anual, a Ouvidoria deve publicar e/ou atualizar Carta de Serviços ao usuário, com quadro geral dos serviços públicos prestados, especificação dos órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados, disponibilizado em site eletrônico do órgão ou entidade na internet, mantida pela Administração Pública.

**Art. 13.** Os serviços públicos e o atendimento do usuário devem ser realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia e de forma desburocratizada.

**Art. 14.** Para garantir seus direitos, o usuário pode apresentar manifestações a Administração Pública acerca da prestação de serviços e agentes públicos.

**Art. 15.** A manifestação deverá ser dirigida à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conter a identificação do requerente.

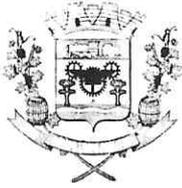
§ 1º A identificação do requerente não deve ter exigências que inviabilizem sua manifestação.

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

§ 3º A manifestação pode ser feita por meio eletrônico, presencial ou telefone disponibilizado para tal finalidade.

§4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no §3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, pode a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§5º Quando solicitada pelo denunciante, a Ouvidoria Municipal de Campo



# **Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista**

## **GABINETE DO PREFEITO**

Limpo Paulista manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, tomando as cautelas necessárias no sentido de proteger os denunciantes.

**Art. 16.** Em nenhuma hipótese pode ser recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei Complementar, sob pena de responsabilidade do agente público.

**Art. 17.** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante (protocolo) de recebimento da manifestação;
- III- análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V – ciência.

**Art. 18.** Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

- I – acompanhar a prestação dos serviços;
- II – participar na avaliação dos serviços;
- III – propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e



# **Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista**

## **GABINETE DO PREFEITO**

V – acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor.

**Parágrafo único.** Esse Conselho é um órgão consultivo, dotado das seguintes atribuições:

**Art. 19.** Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos poderá ser feita pelo Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

**Art. 20.** A composição do Conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

**Parágrafo único.** A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

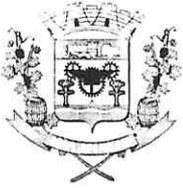
**Art. 21.** O Conselho de Usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

**Art. 22.** A participação do usuário no Conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

**Art. 23.** A organização e o funcionamento do Conselho serão dispostos no seu regulamento interno.

**Art. 24.** As despesas decorrentes da execução desta Lei Complementar correrão por conta de verbas próprias do orçamento vigente.

**Art. 25.** O Poder Executivo regulamentará esta Lei Complementar no prazo de 90 (noventa) dias, contados da promulgação.



# **Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista**

## **GABINETE DO PREFEITO**

**Art. 26.** - Esta Lei Complementar entra em vigor em na data de sua publicação.

**Art. 27.** Revogam-se as disposições em contrário, em especial a Lei Complementar nº 301, de 20 de setembro de 2006.



**Luiz Antonio Braz**  
Prefeito Municipal

Publicada na Secretaria de Finanças e Orçamento desta Prefeitura Municipal aos seis dias do mês de agosto do ano de dois mil e vinte e um.



**Fábio Ferreira da Silva**  
Secretário de Finanças e Orçamento