



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP**  
RUA MAJOR JOÃO SOARES, Nº 1.236 – CX. POSTAL 03 – TELFONE (16)3142-8100  
CEP: 14.440-000 – SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP  
CNPJ: 59.851.600/0001-06 – [www.sjbelavista.sp.gov.br](http://www.sjbelavista.sp.gov.br)

## **LEI MUNICIPAL Nº 1.954 DE 07 DE DEZEMBRO DE 2021**

*“Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral Municipal e dá outras providências”.*

**WALTER CASSIO CARVALHO FACCIROLI**, Prefeito Municipal de São José da Bela Vista, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas legalmente, **FAZ SABER** que a Câmara Municipal de São José da Bela Vista – São Paulo **APROVOU** e ele **PROMULGA** e **SANCIONA** a seguinte Lei:

### **RESOLVE**

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Artigo 1º** - É criada a Ouvidoria-Geral 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.

**Artigo 2º** - Para os efeitos desta Lei, considera-se:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP**

*RUA MAJOR JOÃO SOARES, Nº 1.236 – CX. POSTAL 03 – TELFONE (16)3142-8100*

*CEP: 14.440-000 – SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP*

*CNPJ: 59.851.600/0001-06 – [www.sibelavista.sp.gov.br](http://www.sibelavista.sp.gov.br)*

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 idéia 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**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP**

*RUA MAJOR JOÃO SOARES, Nº 1.236 – CX. POSTAL 03 – TELFONE (16)3142-8100*

*CEP: 14.440-000 – SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP*

*CNPJ: 59.851.600/0001-06 – [www.sibelavista.sp.gov.br](http://www.sibelavista.sp.gov.br)*

**Artigo 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.

**Artigo 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 SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP**

*RUA MAJOR JOÃO SOARES, Nº 1.236 – CX. POSTAL 03 – TELFONE (16)3142-8100*

*CEP: 14.440-000 – SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP*

*CNPJ: 59.851.600/0001-06 – [www.sibelavista.sp.gov.br](http://www.sibelavista.sp.gov.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 III  
DAS MANIFESTAÇÕES**

**Artigo 5º** - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Artigo 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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP**

RUA MAJOR JOÃO SOARES, Nº 1.236 – CX. POSTAL 03 – TELFONE (16)3142-8100

CEP: 14.440-000 – SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP

CNPJ: 59.851.600/0001-06 – [www.sibelavista.sp.gov.br](http://www.sibelavista.sp.gov.br)

§5º - 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.

**Artigo 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 Guarani das Missões ([www.saojosedabelavista.sp.gov.br](http://www.saojosedabelavista.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.

**Artigo 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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP**

RUA MAJOR JOÃO SOARES, Nº 1.236 – CX. POSTAL 03 – TELFONE (16)3142-8100

CEP: 14.440-000 – SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP

CNPJ: 59.851.600/0001-06 – [www.sjbelavista.sp.gov.br](http://www.sjbelavista.sp.gov.br)

**Artigo 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.

**Artigo 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.

§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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP**

*RUA MAJOR JOÃO SOARES, Nº 1.236 – CX. POSTAL 03 – TELFONE (16)3142-8100*

*CEP: 14.440-000 – SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP*

*CNPJ: 59.851.600/0001-06 – [www.sibelavista.sp.gov.br](http://www.sibelavista.sp.gov.br)*

§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.

**Artigo 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.

§1º – 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.

§2º – 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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP**  
*RUA MAJOR JOÃO SOARES, Nº 1.236 – CX. POSTAL 03 – TELFONE (16)3142-8100*  
*CEP: 14.440-000 – SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP*  
*CNPJ: 59.851.600/0001-06 – [www.sibelavista.sp.gov.br](http://www.sibelavista.sp.gov.br)*

**Artigo 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.

**Artigo 14** - O relatório de gestão será:

- I – encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## **CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO**

**Artigo 15** - A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por 01 (um) servidor exclusivamente recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado pelo Prefeito.

**Artigo 16** - O servidor designado pelo prefeito conforme art. 15, será denominado Ouvidor.

**Parágrafo Único.** O servidor escolhido e designado para atuar como Ouvidor-Geral do Município perceberá uma gratificação de função no valor mensal de R\$300,00 (trezentos reais).





**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP**

*RUA MAJOR JOÃO SOARES, Nº 1.236 – CX. POSTAL 03 – TELFONE (16)3142-8100*

*CEP: 14.440-000 – SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP*

*CNPJ: 59.851.600/0001-06 – [www.sibelavista.sp.gov.br](http://www.sibelavista.sp.gov.br)*

**CAPÍTULO VI**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Artigo 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.

**Artigo 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.

**Artigo 19** - A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

**Artigo 20** - As despesas decorrentes da execução da presente Lei correrão por conta de verbas próprias do orçamento em vigor podendo ser suplementadas se necessárias.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP**  
*RUA MAJOR JOÃO SOARES, Nº 1.236 – CX. POSTAL 03 – TELFONE (16)3142-8100*  
*CEP: 14.440-000 – SÃO JOSÉ DA BELA VISTA – SP*  
*CNPJ: 59.851.600/0001-06 – [www.sibelavista.sp.gov.br](http://www.sibelavista.sp.gov.br)*

**Artigo 21** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

São José da Bela Vista, 07 de Dezembro de 2021.

**WALTER CÁSSIO CARVALHO FACCIROLI**

**PREFEITO MUNICIPAL**

**PROTOCOLO**

**Data Protocolo:** \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**Número do Protocolo:** \_\_\_\_\_.

**Identificação do Recebimento**

**Nome:** \_\_\_\_\_

**Cargo:** \_\_\_\_\_

**Assinatura:** \_\_\_\_\_