



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J. (MF) 44.547.313/0001-30

**LEI Nº 3.211
DE 07 DE NOVEMBRO DE 2.017.**

**“*CRIA A OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO DE QUATÁ E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS*”**

**A CÂMARA MUNICIPAL DE QUATÁ, ESTADO DE SÃO PAULO APROVA E EU
PREFEITO MUNICIPAL SANCIONO A SEGUINTE LEI:**

CAPÍTULO I

DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 1º. Fica instituída, na estrutura organizacional da Secretaria Municipal de Administração e Finanças, a Ouvidoria Geral do Município de Quatá, órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição Federal.

Art. 2º. A Ouvidoria Geral do Município de Quatá tem as seguintes atribuições:

- I – receber e apurar denúncias e reclamações sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Quatá ou agentes públicos;
- II – receber sugestões, críticas, elogios e solicitações e encaminhá-las aos órgãos competentes;
- III – diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de denúncia ou reclamações, na forma do inciso I deste artigo;
- IV – solicitar de forma oficial o atendimento em caráter preferencial e de urgência dos Secretários Municipais, para que no prazo de até 48 (quarenta e oito) horas, prestem informações, certidões, cópias de documentos ou volumes de autos do processo relacionados às reclamações e denúncias recebidas, ou imediatamente quando necessário for;
- V - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- VI – informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- VII – recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- VIII – realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;
- IX – coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J. (MF) 44.547.313/0001-30

órgão da administração direta e indireta;

X – comunicar ao órgão da administração direta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

XI – organizar e manter arquivos atualizados da documentação relativa às denúncias, reclamações, representações e sugestões recebidas.

Parágrafo único. São considerados para efeitos desta Lei:

I - DENÚNCIAS: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública da prefeitura.

II - RECLAMAÇÕES: Comunicação verbal ou escrita que relate insatisfação em relação às ações e serviços prestados pela prefeitura, sem conteúdo de requerimento.

III - SUGESTÕES: Comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços prestados pela prefeitura.

IV - ELOGIOS: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço prestado pela prefeitura.

V – INFORMAÇÕES: Solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação da prefeitura.

VI – SOLICITAÇÕES: Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços da prefeitura.

Art. 3º. O acesso à Ouvidoria Geral do Município poderá ser realizado pessoalmente, no Paço Municipal, no horário de atendimento ao público, ou por meio de:

I – correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município, por petição escrita, juntando, se for o caso, documentos que comprovem os fatos alegados;

II – ligação telefônica;

III – comunicação eletrônica, através de formulário, e-mail ou link próprio através do portal da prefeitura via internet.

Art. 4º. Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município atuará:

I – por iniciativa própria;

II – por solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais;

III – em decorrência de denúncias e/ou reclamações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 5º. Todos os servidores do Poder Público Municipal deverão prestar apoio e informação ao Ouvidor(a) Geral do Município, em caráter prioritário e em regime de urgência.

§ 1º. As informações requisitadas, por escrito, pelo(a) Ouvidor(a) do Município deverão ser prestadas no prazo de 48 (quarenta e oito) horas.

§ 2º. A impossibilidade de cumprir o prazo determinado no parágrafo anterior deverá ser comprovada por escrito, quando então o prazo poderá ser dilatado por, no máximo, mais 72 (setenta e duas) horas.



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J. (MF) 44.547.313/0001-30

Art. 6º. Para o fiel cumprimento de suas funções, a Ouvidoria Geral do Município compreende a seguinte estrutura orgânica:

- I – Ouvidor(a) Geral;
- II – Ouvidor(a) Auxiliar.

Parágrafo único. O(a) Ouvidor(a) Geral será substituído, nos seus impedimentos, pelo(a) Ouvidor(a) Auxiliar do Município ou por um servidor indicado pelo Prefeito Municipal.

Art. 7º. A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo(a) Ouvidor(a) Geral do Município, nomeado(a) pelo(a) Prefeito(a) para um mandato de 02 (dois) anos.

§ 1º. São requisitos para ser Ouvidor(a) Geral do Município, na conformidade do disposto na lei:

- I – Ter 18 (dezoito) anos;
- II – Não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação.

§ 2º. A destituição antes do término do mandato somente poderá ocorrer por iniciativa do(a) Prefeito(a), desde que tal ato seja fundamentado e em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, devidamente comprovada em procedimento administrativo público próprio.

Art. 8º. Poderá dirigir-se ao Ouvidor(a) Geral do Município, qualquer pessoa, brasileiro ou estrangeiro, física ou jurídica, que resida, exerça atividade ou tenha interesses no Município de Quatá e que se considere lesada por ato da administração pública municipal.

§ 1º - A menor idade não será impedimento para recebimento de reclamações ou denúncias.

§ 2º - As reclamações ou denúncias anônimas ou incompletas serão verificadas desde que não sejam de cunho pessoal e/ou difamatório.

§ 3º. O(A) Ouvidor(a) Geral do Município, mediante despacho fundamentado, publicado e registrado no âmbito interno da administração municipal, poderá rejeitar e determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou denúncia que lhe seja dirigida, cientificado o Prefeito Municipal das razões que motivaram o ato ou procedimento.

§ 4º. Não serão objeto de apreciação do(a) Ouvidor(a) Geral do Município as questões pendentes de decisão judicial.

Art. 9º. O(a) Ouvidor(a) do Município no exercício de suas funções deverá:

- I – apresentar ao cidadão resposta adequada, com clareza e objetividade, garantida a celeridade da tramitação da demanda;
- II – atender com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- III – agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- IV – zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública;



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J. (MF) 44.547.313/0001-30

V - Estimular as ações de democracia participativa.

Art. 9º. Compete ao(a) Ouvidor(a) Geral do Município:

I – Receber e apurar a procedência das reclamações, denúncias e sugestões que lhe forem dirigidas;

II – propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

III – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

IV – recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município de Quatá;

V – recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VI – celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria;

VII – promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com todos os órgãos da Administração Municipal, objetivando minimizar a burocracia prejudicial ao bom andamento da máquina administrativa;

VIII – manter permanente contato com as entidades representativas da sociedade com vistas ao aprimoramento de serviços público e sua perfeita adequação às necessidades dos munícipes;

IX – redigir relatório mensal da Ouvidoria, contendo o número de reclamações e consultas feitas e ainda a situação atual do encaminhamento.

Art. 10. A ouvidoria Municipal de Quatá terá como principal característica o melhoramento da qualidade no serviço público, servindo de apoio na correção das ações irregulares cometidas na esfera do poder público municipal.

Art. 11. Todos os atos administrativos provenientes de relatos apurados pela Ouvidoria Municipal serão de competência do Prefeito Municipal, o qual irá proceder a investigação e tomar as medidas necessárias para solucionar os problemas ali relatados.

CAPÍTULO II

DOS PROCEDIMENTOS

Art. 12. As manifestações de cidadãos ou de instituições da sociedade serão dirigidas ao(a) Ouvidor(a) Geral do Município, devendo ser instruídas com documentos e informações que possibilitem a formação de juízo sobre sua procedência e plausibilidade.

§ 1º. Todas as manifestações a que alude o artigo 3º, desta Lei, devem ser registradas.

§ 2º. Salvo na hipótese prevista no artigo 8º, § 2º, da presente Lei, todas as manifestações deverão conter a qualificação das partes (nome, endereço, telefone, e-mail, número de RG e CPF).



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J. (MF) 44.547.313/0001-30

§ 3º. As manifestações orais devem ser reduzidas a termo.

§ 4º. Recebida a manifestação, deve a Ouvidoria através do(a) Ouvidor(a):

- I. numerar o processo e proceder ao registro de sua entrada na Ouvidoria;
- II. autuar os documentos, numerando sequencialmente e rubricando todas as páginas;
- III. examinar os autos proferindo despacho.

Art. 13. Após a autuação dos documentos e a realização de análise prévia, o Ouvidor Geral do Município poderá determinar:

- I. seja providenciado junto ao usuário, informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação;
- II. o encaminhamento de ofício ao órgão ou entidade a que se referir a manifestação para que tome ciência ou preste esclarecimento, se for o caso;
- III. seja providenciada a resposta ao cidadão quanto aos questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências relativas a prestação dos serviços públicos;
- IV. propor à Secretaria Municipal de Administração e Finanças instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais junto à Procuradoria Geral do Município e ao Ministério Público;
- V. denegar encaminhamento com o arquivamento da manifestação, cujo conteúdo não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Art. 14. Os dados pessoais dos usuários contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Art. 15. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta só e somente serão admitidas quando dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que se apresentem verossímeis.

Art. 16. Fica garantido aos reclamantes sigilo às informações prestadas, assim como acesso direto e simples aos cidadãos.

Art. 17. Fica também garantido o sigilo e restrição de informações em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado.

Art. 18. A Ouvidoria Geral do Município acompanhará a tramitação interna das manifestações até sua conclusão.

Art. 19. O prazo de resposta ao usuário, se não possível fazê-la de imediato, será de 20 (vinte) dias úteis.

§ 1º. O prazo referido no *caput* deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa escrita, do qual será cientificado o interessado.



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J. (MF) 44.547.313/0001-30

§ 2º. A tramitação interna das manifestações recebidas na Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido neste artigo.

Art. 20. Concluído o processo, cabe à Ouvidoria Municipal:

- I. informar o autor da manifestação, caso identificável, o desfecho do processo, no prazo máximo de 10 (dez) dias, contados da conclusão do processo;
- II. avaliar a necessidade de propor à Secretaria Municipal de Administração medidas para a prevenção e a correção de falhas na atuação da Administração Pública;
- III. verificar se foram adotadas as providências cabíveis, e em caso positivo, proceder com o arquivamento dos autos em ordem numérica em local que garanta o sigilo e restrição de acesso às informações.

Art. 23. No caso de indeferimento de acesso a informações ou às razões da negativa do acesso, poderá o interessado interpor recurso escrito contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias corridos a contar da sua ciência.

§ 1º. O recurso será protocolado junto à Ouvidoria Geral do Município, dirigido à Secretária Municipal de Administração, a qual deverá se manifestar no prazo de 10 (dez) dias úteis.

§ 2º. Verificada a procedência das razões do recurso, a Secretaria Municipal de Administração determinará ao órgão ou entidade que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei.

CAPÍTULO III

DAS RESTRIÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO

Art. 24. São consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado e, portanto, passíveis de sigilo ou restrição às informações cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

- I – pôr em risco a defesa e a soberania;
- II – prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações do município, ou as que tenham sido fornecidas em caráter sigiloso por outros estados;
- III – pôr em risco a vida, a segurança ou a saúde da população;
- IV – oferecer elevado risco à estabilidade financeira, econômica ou monetária do Município;
- V – prejudicar ou causar risco a planos ou operações estratégicos de segurança;
- VI – prejudicar ou causar risco a projetos de pesquisa e desenvolvimento científico ou tecnológico, assim como a sistemas, bens, instalações ou áreas de interesse estratégico;
- VII – pôr em risco a segurança de instituições ou a segurança do Prefeito, Vice-Prefeito e Secretários Municipais e seus familiares; ou
- VIII – comprometer atividades de inteligência, bem como de investigação ou fiscalização em andamento, relacionadas com a prevenção ou repressão de infrações.

§ 1º. Caberá a cada Secretário Municipal ou ao Gabinete do Prefeito a classificação do sigilo de informações no âmbito da sua competência.



PREFEITURA MUNICIPAL DE QUATÁ

C.N.P.J. (MF) 44.547.313/0001-30

§ 2º. O disposto nesta Lei não exclui as demais hipóteses legais de sigilo e de segredo de justiça.

Art. 25. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Quatá, 07 de Novembro de 2017.

MARCELO DE SOUZA PECCHIO
PREFEITO MUNICIPAL

Publicado e Registrado na Secretaria da Prefeitura Municipal de Quatá.


FÁTIMA AP. CROSCATTO LOPES PEREIRA
SECRETARIA ADMINISTRATIVA

FIDEI ET LABORIS SIGNUM