



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CABRÁLIA PAULISTA

CNPJ: 46.137.469/0001-78

Rua Joaquim dos Santos Camonez, 661 Centro - Cep: 17.480-000

Fone (14) 3285-1244

e-mail: [gabinete@cabralia.sp.gov.br](mailto:gabinete@cabralia.sp.gov.br)

CABRÁLIA  
PAULISTA



MUNICÍPIO VERDE

## LEI Nº 017, DE 09 DE JUNHO DE 2021.

*“Institui a Ouvidoria Geral no Município de Cabralia Paulista e dá outras providências.”*

O PREFEITO MUNICIPAL DE CABRÁLIA PAULISTA, Senhor ODEMIL ORTIZ DE CAMARGO, Faço saber, em cumprimento ao disposto nos artigos e incisos da Lei Orgânica do Município, que a Câmara de Vereadores aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria-Geral do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, unificada com os Serviços de Informação aos Cidadãos, 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;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CABRÁLIA PAULISTA

CNPJ: 46.137.469/0001-78

Rua Joaquim dos Santos Camponez, 661 Centro - Cep: 17.480-000

Fone (14) 3285-1244

e-mail: [gabinete@cabralia.sp.gov.br](mailto:gabinete@cabralia.sp.gov.br)

CABRÁLIA  
PAULISTA



MUNICÍPIO VERDE

- 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-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.

Art. 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;
- 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.

9



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CABRÁLIA PAULISTA

CNPJ: 4 6.1 3 7.4 6 9/0 0 0 1-7 8

Rua Joaquim dos Santos Camponez, 661 Centro - Cep: 17.480-000

Fone (14) 3285-1244

e-mail: [gabinete@cabralia.sp.gov.br](mailto:gabinete@cabralia.sp.gov.br)

CABRÁLIA  
PAULISTA



## 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;

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

II - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

III - 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.

IV - 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.

V - 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.

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 Cabralia Paulista ([www.cabralia.sp.gov.br](http://www.cabralia.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.

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.

CP



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CABRÁLIA PAULISTA

CNPJ: 46.137.469/0001-78

Rua Joaquim dos Santos Camponez, 661 Centro - Cep: 17.480-000

Fone (14) 3285-1244

e-mail: [gabinete@cabralia.sp.gov.br](mailto:gabinete@cabralia.sp.gov.br)

CABRÁLIA  
PAULISTA



MUNICÍPIO VERDE

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

II - 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 trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

I - 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.

II - 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.

III - 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.

IV - 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.

Art. 11. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CABRÁLIA PAULISTA

CNPJ: 46.137.469/0001-78

Rua Joaquim dos Santos Camponez, 661 Centro - Cep: 17.480-000

Fone (14) 3285-1244

e-mail: [gabinete@cabralia.sp.gov.br](mailto:gabinete@cabralia.sp.gov.br)

CABRÁLIA  
PAULISTA



autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

I – 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.

II – 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.

Art. 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.

Art. 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

Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por 01 (um) servidor exclusivamente recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CABRÁLIA PAULISTA

CNPJ: 46.137.469/0001-78

Rua Joaquim dos Santos Camponez, 661 Centro - Cep: 17.480-000

Fone (14) 3285-1244

e-mail: [gabinete@cabralia.sp.gov.br](mailto:gabinete@cabralia.sp.gov.br)

CABRÁLIA  
PAULISTA



MUNICÍPIO VERDE

Municipal e designado pelo Prefeito.

Art. 16. O servidor designado pelo prefeito conforme art. 15, será denominado Ouvidor.

## CAPÍTULO VI

### DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 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.

I - 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.

II - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 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.

Art. 19. A instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico, se houver a demanda.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Gabinete do Prefeito Municipal, em 09 de junho de 2021.

**ODEMIL ORTIZ DE CAMARGO**

**Prefeito Municipal**

Registrada em livro próprio e afixada em lugar de costume.