



# **PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE**

**E S T A D O D E S Ã O P A U L O**

*- São Roque – Terra do Vinho, Bonita por Natureza –*

## **LEI 5.324**

**De 04 de novembro de 2021**

PROJETO DE LEI Nº 115/2021 - E

De 20 de outubro de 2021

AUTÓGRAFO Nº 5.343 de 03/11/2021

(De autoria do Poder Executivo)

**Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município de São Roque e dá outras providências.**

O Prefeito da Estância Turística de São Roque, no uso de suas atribuições legais,

Faço saber que a Câmara Municipal da Estância Turística de São Roque decreta e eu promulgo a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município de São Roque, vinculada ao Gabinete do Prefeito, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

### **CAPÍTULO I DOS PRINCÍPIOS**

Art. 2º A Ouvidoria do Município, além dos princípios constitucionais da administração pública, reger-se-ão também por:

I - independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II - transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III - confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;



# **PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE**

**E S T A D O D E S Ã O P A U L O**

*- São Roque – Terra do Vinho, Bonita por Natureza –*

*Lei 5.324/2021*

IV - imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V - acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Art. 3º A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a Sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição da República.

## **CAPÍTULO II DA OUVIDORIA**

### **Seção I Das Atribuições da Ouvidoria**

Art. 4º A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I - receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de São Roque empregados na Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

II - realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

III - manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV - manter serviço telefônico gratuito, destinado a receber denúncias ou reclamações;



# **PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE**

**E S T A D O D E S Ã O P A U L O**

*- São Roque – Terra do Vinho, Bonita por Natureza –*

*Lei 5.324/2021*

V - realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

VI - promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VII - elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades;

VIII - realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.

IX - garantir o cumprimento da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art. 5º Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município de São Roque atuará:

I - por solicitação do Prefeito e dos Departamentos Municipais;

II - em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer do povo ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 6º Compete à Ouvidoria do Município de São Roque:

I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa, civil e comunicações, quando houver indício ou suspeita de infração, ad referendum do Chefe de Gabinete;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados às investigações em curso;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessária ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública do Município de São Roque;

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



# **PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE**

**E S T A D O D E S Ã O P A U L O**

*- São Roque – Terra do Vinho, Bonita por Natureza –*

*Lei 5.324/2021*

V - celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Parágrafo único. Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município de São Roque serão publicados na Imprensa Oficial do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

## **Seção II Das Garantias da Ouvidoria**

Art. 7º Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria:

I - ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atuam;

II - solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão ou entidade em que atuam;

III - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades relacionadas à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

IV - formar comitês para apurar a opinião dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

§ 2º Os órgãos e as unidades vinculadas a Administração Municipal atenderão prioritariamente o que for solicitado pelas Ouvidorias, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.

## **Seção III Dos Usuários da Ouvidoria**

Art. 8º Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atuam as Ouvidorias, classificando-se em:

I - usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atua a Ouvidoria;



# **PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE**

**E S T A D O   D E   S Ã O   P A U L O**

*- São Roque – Terra do Vinho, Bonita por Natureza –*

*Lei 5.324/2021*

II - usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.

## **CAPÍTULO III DO OUVIDOR**

Art. 9º Fica criado no Anexo XIII da Lei Municipal 2.208/94, com vencimentos constantes do nível XII mesma lei, subordinado ao Gabinete do Prefeito, o cargo de Ouvidor Geral no âmbito do Município, provido mediante a aprovação em concurso público de provas ou de provas e títulos, com formação em nível superior.

### **Seção I Das Competências do Ouvidor**

Art. 10. O Ouvidor tem as seguintes atribuições:

I - coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;

II - representar a Ouvidoria interna e externamente ao órgão ou entidade em que atua;

III - atuar de ofício;

IV - controlar o cumprimento dos prazos previstos nesta Lei;

V - elaborar os relatórios da Ouvidoria;

VI - garantir a racionalização de meios tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina;

VII - participar das reuniões com os Departamentos;

VIII - submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;

IX - propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;

X - desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição.



# **PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE**

**E S T A D O D E S Ã O P A U L O**

*- São Roque – Terra do Vinho, Bonita por Natureza –*

*Lei 5.324/2021*

## **Seção II Das Garantias do Ouvidor**

Art. 11. O Ouvidor deverá atuar em parceria com os Departamentos competentes e representantes das entidades integrantes da Administração Indireta a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas nesta Lei.

§ 1º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

## **CAPÍTULO IV DOS PROCEDIMENTOS**

### **Seção I Das Manifestações**

Art. 12. O acesso à Ouvidoria Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

- I - correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município;
- II - formulário via internet, no site da prefeitura, ou impresso;
- III - ligação telefônica por meio de número a ser disponibilizado;
- IV - mensagem de texto e/ou multimídia através de aplicativos e redes sociais da ouvidoria (*sms, messenger, whatsapp* etc);
- V - outras mídias disponíveis.

Parágrafo único. Os trotes serão encaminhados à autoridade policial.



# **PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE**

**E S T A D O D E S Ã O P A U L O**

*- São Roque – Terra do Vinho, Bonita por Natureza –*

*Lei 5.324/2021*

Art. 13. Todas as manifestações devem ser registradas.

Parágrafo único. Cabe às Ouvidorias providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

Art. 14. O Ouvidor poderá denegar o encaminhamento ou interromper o andamento da manifestação, mediante despacho fundamentado ao Gabinete do Prefeito, cujo conteúdo não traduza irregularidade, não tenha relação com as funções ou atividades desenvolvidas ou exija providências incompatíveis com as possibilidades legais da Ouvidoria, promovendo o arquivamento, comunicando o usuário e indicando sucintamente as razões da decisão.

Art. 15. Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

Art. 16. As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelos departamentos e órgãos no prazo máximo de 20 (vinte) dias, através de sistema eletrônico institucional ou, por outra forma, previamente ajustada entre a Ouvidoria e o Órgão demandado.

Parágrafo único. Ao receber a demanda da Ouvidoria, os Departamentos e os órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar o prazo em que irá atendê-la, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

Art. 17. Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando à:

I - melhoria dos serviços públicos;

II - correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;

III - apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;

IV - prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na legislação vigente;



# **PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE**

**E S T A D O D E S Ã O P A U L O**

*- São Roque – Terra do Vinho, Bonita por Natureza –*

*Lei 5.324/2021*

V - proteção dos direitos dos usuários;

VI - garantia da qualidade dos serviços prestados.

## **Seção II Da Proteção dos Dados**

Art. 18. Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito.

Parágrafo único. Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito das Ouvidorias, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Art. 19. As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

## **Seção III Dos Prazos**

Art. 20. O prazo para resposta ao usuário será de até 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no "caput" deste artigo.

## **Seção IV Dos Relatórios**

Art. 21. Sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários e de relatórios em formatos e periodicidades estabelecidas internamente



# **PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE**

**E S T A D O D E S Ã O P A U L O**

*- São Roque – Terra do Vinho, Bonita por Natureza –*

*Lei 5.324/2021*

em cada Órgão ou Entidade, a Ouvidoria Geral deverá emitir relatórios trimestrais, relatórios estatísticos com os tipos de manifestações mais frequentes, por departamento, por local e período de tempo e avaliação qualitativa dos resultados.

Art. 22. Os relatórios das Ouvidorias são considerados documentos de interesse público e devem ter ampla divulgação.

Parágrafo único. O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

## **CAPÍTULO V DA REDE DE OUVIDORIAS**

Art. 23. As Ouvidorias setoriais dos órgãos ou entidades de que trata esta Lei compõem a Rede Municipal de Ouvidorias, parte integrante do Poder Executivo Municipal, devendo, além do cumprimento da legislação de regência da matéria, cumprir as diretrizes estabelecidas pela Ouvidoria Geral no âmbito de suas respectivas competências, sob a responsabilidade da autoridade máxima de cada Órgão ou Entidade.

Art. 24. O funcionamento e as regras procedimentais das Ouvidorias que integram a Rede de Ouvidorias serão disciplinadas em regulamentos próprios.

## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 25. A atividade da Ouvidoria é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

I - facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas proveniente da Ouvidoria, no âmbito de suas respectivas unidades;

II - informar a Ouvidoria sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;

III - instar a Ouvidoria a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;



# **PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE**

**E S T A D O   D E   S Ã O   P A U L O**

*- São Roque – Terra do Vinho, Bonita por Natureza –*

*Lei 5.324/2021*

IV - resguardar a autonomia e independência da Ouvidoria, sendo vedado o acúmulo de funções pelo Ouvidor ou a atribuição de atividades alheias às suas competências.

Art. 26. Compete ainda a autoridade máxima do Órgão ou Entidade, em relação às Ouvidorias:

I - tratar das questões de Ouvidoria diretamente com o Ouvidor;

II - manifestar-se objetivamente sobre os apontamentos dos relatórios da Ouvidoria informando as providências adotadas ou justificando a ausência destas.

Art. 27. Esta Lei entra em vigor a partir de 01 de janeiro de 2022.

**PREFEITURA DA ESTÂNCIA TURÍSTICA DE SÃO ROQUE, 04/11/2021**

**MARCOS AUGUSTO ISSA HENRIQUES DE ARAÚJO**  
**PREFEITO**

**Publicada em 04 de novembro de 2021, no Átrio do Paço Municipal**  
**Aprovado na 38ª Sessão Ordinária de 03/11/2021**

\mgsm.-