



Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

LEI ORDINÁRIA Nº 1070, DE 24 DE FEVEREIRO 2022.

“**CRIA A OUVIDORIA-GERAL DO  
MUNICÍPIO DE QUELUZ / SP.**”

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** - Fica criada a Ouvidoria-Geral do Município de Queluz / SP, 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.

**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;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;



# Prefeitura Municipal de Queluz

Estado de São Paulo

**Desenvolve  
Queluz**

Administração 2021 - 2024

Rua Prudente de Moraes, 100 - Centro - Tel.: (12) 3147-9020 - CNPJ: 46.670.931/0001-06

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

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 de Queluz / SP:

I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017;

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.



## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

### 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.

§ 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 Federal nº 12.527/2011.

§ 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.

§ 5º - As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município de Queluz / SP, 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 Queluz / SP;

II - por correspondência convencional;

III - no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV - por endereço eletrônico;

V - por telefone.



## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

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.

§ 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.

**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.

§ 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.



## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

§ 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.

**Art. 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.

**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:



# Prefeitura Municipal de Queluz

Estado de São Paulo

Rua Prudente de Moraes, 100 - Centro - Tel.: (12) 3147-9020 - CNPJ: 46.670.931/0001-06

**Desenvolve  
Queluz**

Administração 2021 - 2024

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

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 de Queluz / SP será composta por 01 (um) servidor exclusivamente recrutado no quadro de pessoal da Administração Pública Municipal e designado pelo Prefeito.

**Art. 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 importe de 20% (vinte por cento) do salário base do cargo efetivo, nos termos do artigo 36 da Lei Complementar Municipal nº 34/2022.

### 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.

§ 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 Federal nº 13.460/2017.

§ 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.

**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.



# Prefeitura Municipal de Queluz

Estado de São Paulo

**Desenvolve  
Queluz**

Administração 2021 - 2024

Rua Prudente de Moraes, 100 - Centro - Tel.: (12) 3147-9020 - CNPJ: 46.670.931/0001-06

## Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos

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

**Art. 20** - Esta Lei entra em vigor na data da sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Queluz, 24 de fevereiro de 2022.

  
**Laurindo Joaquim da Silva Garcez**  
Prefeito Municipal

Publicada e Registrada nesta Secretaria. Data supra.

  
**João Batista Guimarães Câmara Neto**  
Secretário Municipal de Assuntos Jurídicos  
Matricula nº 1645

