



Pérola do Planalto

Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

Fone/Fax: (14) 3346-8000 Cx Postal 51

CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

CNPJ: 44.563.591/0001-80 I.E: Isento

LEI MUNICIPAL N°2.293 DE 16 DE DEZEMBRO DE 2021

Institui a ouvidoria no âmbito municipal, de acordo com os ditames da Lei Federal n° 13.46, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública e da outras providências.

WILSON JOSÉ GARCIA, Prefeito Municipal de Bernardino de Campos, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal de Bernardino de Campos, aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1° - Esta norma regulamenta, no âmbito municipal, os capítulos III, IV E VI DA Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017.

§1° Sujeitam-se ao disposto nesta norma órgãos da administração direta e indireta, assim como as demais entidades prestadoras de serviços públicos.

§2° Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito a participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata a Lei n° 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2° - Para os efeitos desta norma, considera-se:

I – Ouvidoria: instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;

II – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à política ou serviço público;



Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

Fone/Fax (14) 3346-8000 Cx Postal 51

CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

CNPJ: 44.563.591/0001-80 IE: Isento

- III – Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- VI – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;
- VII – Identificação: qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa física o jurídica;
- VIII – Decisão Administrativa final: ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;
- IX – Serviços Públicos: atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta e fundacional ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convenio.
- X – Política Pública: conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

CAPÍTULO II

DA COMPETENCIA DA OUVIDORIA

Art. 3º A ouvidoria municipal tem a finalidade de:

- I – Garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;



Pérola do Planalto

Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

Fone/Fax: (14) 3346-8000 Cx Postal 51

CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

CNPJ: 44.563.591/0001-80 I.E: Isento

II – Garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e.

III – Garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

§ Único – A Ouvidoria municipal poderá se unir em rede com outras ouvidorias do setor público para articular as suas atividades.

Art. 4º- A ouvidoria será preferencialmente representada por servidor público efetivo ou empregado público, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham experiência ou treinamento em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

§1º A Ouvidoria deverá estar diretamente vinculada à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o art. 1º desta norma, ou equivalente.

Art. 5º Compete á ouvidoria:

I – receber, analisar e responder ás manifestações a ela encaminhada por usuários ou reencaminhados por outras ouvidorias;

II – exclusivamente, receber, analisar e responder, denúncias e comunicações recebidas por qualquer canal de comunicação com usuário de serviços público;

III – processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados;

IV – exercer a articulação permanente com outras instancias e mecanismos de participação e controle social;

V – produzir e analisar dados e informações sobre s atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;



Pérola do Planalto

Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

Fone/Fax (14) 3346-8000 Cx Postal 51

CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

CNPJ: 44.563.591/0001-80 I.E: Isento

VI – atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando – os acerca de tratamento de reclamações, sugestões e elogios recebidos; e.

CAPITULO III

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 6º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§1º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta norma.

§2º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

§3º É vedado às ouvidorias impor ao usuário qualquer exigência relativa à motivação da manifestação.

§4º É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§5º Está isento de ressarcir os custos a que se refere o parágrafo 4º aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família nos termos da Lei nº7.115, de 29 de a983.

Art. 7º As manifestações deverão ser recebidas independentemente do meio que forem interpostas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado.



Pérola do Planalto

Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

Fone/Fax: (14) 3346-8000 Cx Postal 51

CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

CNPJ: 44.563.591/0001-80 IE: Isento

documentados separadamente, aos quais serão dispensado o tratamento previsto no caput.

SEÇÃO II

DO ELOGIO, DA RECLAMAÇÃO E DA SUGESTÃO

Art. 10. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo Único – A resposta conclusiva do elogio conterà informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 11. A reclamação recebida será encaminhada á autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo Único – A resposta conclusiva da reclamação conterà informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 12. A sugestão recebida será encaminhada á autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo Único – Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 13. A Ouvidoria poderá receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.



Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

Fone/ Fax: (14) 3346-8000 Cx Postal 51

CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

CNPJ: 44.563.591/0001-80 IÉ: Isento

§1° A ouvidoria assegurará que o acesso ao sistema eletrônico esteja disponível na página principal de portal municipal na rede mundial de computadores.

§2° Sempre que recebida em meio físico, órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o caput.

Art. 8° A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento da manifestação, prorrogável por período, mediante justificativa expressa.

§1° Recebida à manifestação, a ouvidoria deverá realizar análise prévia e quando não for de sua competência encaminhar o manifestante ou usuário à área responsável.

§2° Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 dias a contar do recebimento da manifestação as ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§3° 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.

§4° As Ouvidorias poderão solicitar informações às áreas responsáveis pela tomada de providências, as quais deverão responder dentro do prazo de até vinte dias, contados do recebimento no setor, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa, sem prejuízo de forma que estabeleça prazo inferior.

Art. 9° A Ouvidoria assegurará ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei 12.527, de 2011.

Parágrafo Único – A preservação da identidade do manifestante dar-se-á com a proteção do nome, endereço e demais dados de qualificação dos manifestantes que serão



Pérola do Planalto

Município de Bernardino de Campos

Avenida Coronel Albino Alves Garcia, n° 510, Centro (antigo prédio da estação ferroviária)

Fone/ Fax: (14) 3346-8000 Cx Postal 51

CEP 18960-000 Bernardino de Campos Estado de São Paulo

Site: www.bernardinodecampos.sp.gov.br email: gabinete@bernardinodecampos.sp.gov.br

CNPJ: 44.563.591/0001-80

IE: Isento

§1° As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2° As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria a materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

SEÇÃO III DAS DENÚNCIAS

Art. 14. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam administração pública chegar a tais elementos.

§1° No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento para apuração, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2° Após apuração será encaminhada á ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denuncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3° As unidades setoriais deverão informar a ouvidoria a ocorrência de qualquer denúncia.

Bernardino de Campos, 16 de dezembro de 2021.

WILSON JOSÉ GARCIA

Prefeito Municipal

Registrada e publicada nesta data

PAULA JULIANE SOMAN DA SILVA FREDERICO

Responsável pelo expediente da Secretaria Administrativa