



Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista

GABINETE DO PREFEITO

LEI COMPLEMENTAR Nº 561, DE 06 DE AGOSTO DE 2021

“Dispõe sobre a criação e atribuições da Ouvidoria Municipal e do Conselho Municipal e Direitos dos Usuários dos Serviços Públicos de Campo Limpo Paulista.”

Art.1º. Fica o Poder Executivo autorizado a criar, em caráter permanente, a Ouvidoria do Município, vinculada à Secretaria de Governo e Gestão, com o objetivo, de ressalvada a competência de outros órgãos, defender direitos e interesses individuais e coletivos dos cidadãos contra atos ilegais, irregulares e omissões eventualmente cometidos por servidores da Administração Pública Municipal, em atendimento ao previsto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º. A Ouvidoria terá como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

I – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III – propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV – auxiliar na preservação e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei Complementar;

V – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei Complementar;

VI – receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de



Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista

GABINETE DO PREFEITO

usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

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. 3º. Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I – receber, analisar e responder, por meio de mecanismos pró-ativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

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.

Art. 4º. A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no “caput”, a Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 5º. A Ouvidoria Municipal de Campo Limpo Paulista será dirigida por 01 (um) Ouvidor, em cargo de função de confiança, atendidos os requisitos do artigo 9º desta Lei Complementar.

Art. 6º. A Ouvidoria Municipal de Campo Limpo Paulista compõe-se:

I- do Ouvidor, livremente escolhido pelo Chefe do Executivo, entre os servidores públicos municipais efetivos;

Handwritten signature and the number 3.



Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista

GABINETE DO PREFEITO

Art. 7º. Os atos oficiais da Ouvidoria Municipal de Campo Limpo Paulista serão publicados no "quadro de avisos", localizado no piso térreo do Paço Municipal e Site Oficial da Prefeitura.

Art. 8º. Fica mantido no quadro de cargos efetivos, em cargo de função de confiança, à disposição da Secretaria de Governo e Gestão, o seguinte cargo de Ouvidor, enquadrado na referencia FC. 1, com carga horária semanal de 40 (quarenta) horas, conforme Lei Complementar nº 552, de 20 de fevereiro de 2020.

Art. 9º. No provimento do cargo de Ouvidor será exigido cumulativamente:

I - ser portador de diploma de nível superior;

II - possuir experiência na área administrativa;

III - estar no gozo de seus direitos políticos;

IV - ter, no mínimo, 35 (trinta e cinco) anos de idade, quando da investidura;

V - possuir idoneidade moral e ilibada reputação;

VI - possuir reconhecida aptidão para o desempenho da função.

Art. 10. Qualquer usuário de serviço público poderá encaminhar à Ouvidoria Municipal, denúncias, reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informação e demais pronunciamentos que tenham como objeto a prestação de serviços e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização.

Art. 11. Esta Lei Complementar estabelece normas básicas para participação, proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública Municipal.



Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista

GABINETE DO PREFEITO

Art. 12. Com periodicidade mínima anual, a Ouvidoria deve publicar e/ou atualizar Carta de Serviços ao usuário, com quadro geral dos serviços públicos prestados, especificação dos órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados, disponibilizado em site eletrônico do órgão ou entidade na internet, mantida pela Administração Pública.

Art. 13. Os serviços públicos e o atendimento do usuário devem ser realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência, cortesia e de forma desburocratizada.

Art. 14. Para garantir seus direitos, o usuário pode apresentar manifestações a Administração Pública acerca da prestação de serviços e agentes públicos.

Art. 15. A manifestação deverá ser dirigida à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conter a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não deve ter exigências que inviabilizem sua manifestação.

§2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º A manifestação pode ser feita por meio eletrônico, presencial ou telefone disponibilizado para tal finalidade.

§4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no §3º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, pode a Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§5º Quando solicitada pelo denunciante, a Ouvidoria Municipal de Campo



Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista

GABINETE DO PREFEITO

Limpo Paulista manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, tomando as cautelas necessárias no sentido de proteger os denunciantes.

Art. 16. Em nenhuma hipótese pode ser recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei Complementar, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 17. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante (protocolo) de recebimento da manifestação;
- III- análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V – ciência.

Art. 18. Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

- I – acompanhar a prestação dos serviços;
- II – participar na avaliação dos serviços;
- III – propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV – contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e



Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista

GABINETE DO PREFEITO

V – acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor.

Parágrafo único. Esse Conselho é um órgão consultivo, dotado das seguintes atribuições:

Art. 19. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos poderá ser feita pelo Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos.

Art. 20. A composição do Conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 21. O Conselho de Usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 22. A participação do usuário no Conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

Art. 23. A organização e o funcionamento do Conselho serão dispostos no seu regulamento interno.

Art. 24. As despesas decorrentes da execução desta Lei Complementar correrão por conta de verbas próprias do orçamento vigente.

Art. 25. O Poder Executivo regulamentará esta Lei Complementar no prazo de 90 (noventa) dias, contados da promulgação.



Prefeitura Municipal de Campo Limpo Paulista

GABINETE DO PREFEITO

Art. 26. - Esta Lei Complementar entra em vigor em na data de sua publicação.

Art. 27. Revogam-se as disposições em contrário, em especial a Lei Complementar nº 301, de 20 de setembro de 2006.

Luiz Antonio Braz
Prefeito Municipal

Publicada na Secretaria de Finanças e Orçamento desta Prefeitura Municipal aos seis dias do mês de agosto do ano de dois mil e vinte e um.

Fábio Ferreira da Silva
Secretário de Finanças e Orçamento