



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

LEI Nº 3.481, de 27 de setembro de 2022.

“Institui a Ouvidoria Geral do Município, cria o Conselho dos Usuários de Serviços Públicos e dá outras providências.”

O PREFEITO EM EXERCÍCIO, DA CIDADE DE FERRAZ DE VASCONCELOS, no uso das atribuições que lhes são conferidas por Lei;

FAÇO SABER, que a Câmara Municipal DECRETA e eu PROMULGO a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Ficam instituídos, no âmbito da Administração Pública Municipal, a Ouvidoria Geral do Município e o Conselho dos Usuários de Serviços Públicos.

Parágrafo único. Esta Lei regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da Administração Pública Municipal, direta e indireta, de que trata o inciso I, do §3º, do artigo 37, da Constituição Federal e a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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;



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.481/2022 – fls. 2

VI - denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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 DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 3º. A Ouvidoria Geral do Município é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

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

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Ferraz de Vasconcelos ou agentes públicos;

II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações, na forma do inciso I deste artigo;

III - cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a elas encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

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

V - informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

VI - elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

Handwritten initials or signature.



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.481/2022 – fls. 3

VII - encaminhar relatório mensalmente de suas atividades ao Prefeito (a);

VIII - realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral do Município;

IX - comunicar ao órgão da administração direta e indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

X - resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

XII - garantir respostas conclusivas aos usuários;

XIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Parágrafo único. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

Art. 5º. Compete à Ouvidoria Geral do Município:

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

II - receber, analisar e responder manifestações de qualquer cidadão, nas formas previstas no artigo 3º, desta Lei, relativas aos serviços públicos prestados pelas Secretarias, Coordenadorias, Autarquias, Fundações e Empresas Públicas ou de Economia Mista do Município;

III - analisar as denúncias e representações recebidas na Ouvidoria Geral do Município, encaminhando-as, conforme a matéria, às unidades competentes para a adoção das medidas cabíveis;

IV - realizar diligências, oitivas e visitas técnicas nas unidades da Administração Pública sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

V - propor a adoção de medidas para o aperfeiçoamento; correção e prevenção de falhas e de omissões na prestação do serviço público;

VI - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento, fiscalização e aprimoramento da prestação dos serviços públicos;

2/4



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.481/2022 – fls. 4

VII - exercer a articulação permanente com os diversos órgãos e entidades do Município visando a melhora dos serviços públicos e atendimento aos cidadãos;

VIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e Secretarias, Coordenadorias, Autarquias, Fundações e Empresas Públicas ou de Economia Mista do Município, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

IX - demonstrar e avaliar os resultados produzidos, elaborando e publicando relatórios das atividades desenvolvidas, capazes de subsidiar a gestão pública;

X - sugerir ao Secretário de Governo do Município a propositura de medidas legislativas ou administrativas, visando a correção de situações de inadequada prestação de serviços públicos;

XI - promover capacitação e treinamento relacionados às atividades de Ouvidoria;

XII - monitorar e orientar a atuação de todas as Ouvidorias do Poder Executivo Municipal, identificando e sugerindo padrões de excelência, buscando a satisfação do cidadão em relação aos serviços públicos;

XIII - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário dos órgãos e entidades do Município;

XIV - editar normas relativas às atividades de Ouvidoria;

XV - exercer outras atividades afins.

Art. 6º. São direitos básicos do usuário:

I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;

VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

a) horário de funcionamento das unidades administrativas;



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.481/2022 – fls. 5

b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;

c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;

d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado,

e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º. São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV - preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 8º. As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - acompanhamento do pedido pela internet;

V - decisão administrativa final;

VI - ciência ao usuário;

VII - satisfação do usuário.

Art. 9º. As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município serão encaminhadas às unidades envolvidas para que possam:

I - no caso de reclamações: explicar o fato; corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II - no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III - no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV - no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes;



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.481/2022 – fls. 6

V - no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou trabalho.

Parágrafo único - Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria Geral do Município dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 10. O não cumprimento do disposto no art. 9º desta Lei sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria Geral do Município junto à Corregedoria Geral do Município.

Art. 11. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

- I - por meio de formulário eletrônico a ser disponibilizado no Sistema de Ouvidoria Geral do Município;
- II - por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria Geral do Município;
- III - no Posto de Atendimento Presencial.

Art. 12. A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º - O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º - A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

- I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;
- II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;
- III - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º - Entende-se como meio de contato, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.481/2022 – fls. 7

Art. 13. As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral do Município poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria Geral do Município quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.

Parágrafo único: As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar da manifestação da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 14. As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria Geral do Município serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

Art. 15. Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

- I - cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;
- II - prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;
- III - complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

SEÇÃO I PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS

Art. 16. As denúncias recebidas pela Ouvidoria Geral do Município serão objeto de averiguação, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

- I - identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade;
- II - fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Art. 17. As denúncias recebidas pela Ouvidoria Geral do Município poderão ser encerradas quando:

- I - não for da competência da Administração Pública Municipal;
- II - não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
- III - versarem sobre questões pendentes de decisão judicial;
- IV - o denunciante:



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.481/2022 – fls. 8

- a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
- b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) agir de modo temerário;
- d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias úteis do recebimento da notificação.

SEÇÃO II DOS PRAZOS

Art. 18. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

I - 3 (três) dias úteis para a Ouvidoria Geral do Município registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

II - 30 (trinta) dias úteis para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade à que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias úteis prorrogáveis de forma justificada uma única vez por igual período.

SEÇÃO III DA CARTA DE SERVIÇO

Art. 19. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º - A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.481/2022 – fls. 9

V - forma de prestação do serviço;

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º - Além das informações descritas no § 2º deste artigo, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§4º - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

SEÇÃO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 20. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

I - satisfação do usuário com o serviço prestado;

II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários;

V - medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art. 21. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

SEÇÃO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 22. A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

2/17



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.481/2022 – fls. 10

Art. 23. 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. 24. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL

Art. 25. O Ouvidor Geral do Município será nomeado através de portaria pelo(a) Prefeito(a) Municipal.

Art. 26. O Ouvidor Geral do Município, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 27. A competência do Ouvidor Geral do Município é definida através de Lei Complementar que regulamenta a estrutura administrativa do Município de Ferraz de Vasconcelos.

CAPÍTULO IV DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 28. Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos — COMUSP — como órgão deliberativo e consultivo, vinculado à Ouvidoria Geral do Município, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 29. São atribuições do 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;



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.481/2022 - fls. 11

- V - acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor;
- VI — opinar sobre a indicação do Ouvidor Geral do Município, quando solicitado;
- VII - manifestar-se quanto as consultas que lhe forem submetidas.

Art. 30. O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 5 (cinco) membros, sendo:

- I - 2 (dois) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 3 (três) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal, sendo:
 - a) 1 (um) membro da Secretaria Municipal da Administração;
 - b) 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Governo;
 - c) 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Serviços Urbanos.

§ 1º - Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelo (a) Prefeito (a).

§ 2º - A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no veículo de imprensa oficial e em jornal de circulação local, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação.

Art. 31. O mandato do conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução por 1 (um) mandato consecutivo.

Art. 32. O desempenho da função de membro do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Art. 33. O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno, que deverá ser submetido ao Prefeito (a) Municipal para aprovação.

Art. 34. A Diretoria Executiva do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos será composta de:

- I - Presidente;
- II - Vice-Presidente;
- III - Secretário Geral.



Prefeitura Municipal de Ferraz de Vasconcelos

ESTADO DE SÃO PAULO

Lei nº 3.481/2022 – fls. 12

§ 1º - O Presidente e o Vice-Presidente serão eleitos em Assembléia dos Conselheiros.

§ 2º - O Secretário Geral será indicado pelo Presidente.

Art. 35. O desempenho da função de Conselheiro será considerado serviço relevante e sem remuneração.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36. A Ouvidoria Geral do Município elaborará seu Regimento Interno no prazo de 60 (sessenta) dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do(a) Prefeito(a) Municipal, que o instituirá por Decreto.

Art. 37. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Palácio da Uva Itália, 27 de setembro de 2022.

DANIEL BALKE
PREFEITO EM EXERCÍCIO

Registrada no Departamento de Administração da Secretaria Municipal de Administração e publicada no Quadro de Avisos do Paço Municipal e no B.O.M. – Boletim Oficial Municipal.

VIVIANI DE BRITO SOUZA
SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO