

**“LEI N° 029/2.025”**

***DISPÕE SOBRE: INSTITUI O SISTEMA DE OUVIDORIA E A OUVIDORIA MUNICIPAL, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO DE LUPÉRCIO/SP, CONFORME DISPÕE O ARTIGO 37, § 3º, I, II E III, DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL, COM BASE NA LEI FEDERAL N° 13.460/2017, DE 26 DE JUNHO DE 2.017 E N° 12.527/2011, DE 18 DE NOVEMBRO DE 2011, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.***

**CLEBER MENEGUCCI**, Prefeito do Município de Lupércio, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas as políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas á 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;
- VIII — elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- IX— solicitação: requerimento de ação de providência por parte da Administração.

**CAPÍTULO II**  
**DAS ATRIBUIÇÕES**

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria do Município:

- I — atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 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 ás 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 medição 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 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.

### **CAPÍTULO III** **DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 4º - No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeita a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido 'me' e certificação da identidade do requerente.

§ 5º- As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas 'med' ente a Ouvidoria do Município, 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 Lupércio ([www.lupercio.sp.gov.br](http://www.lupercio.sp.gov.br));

II — por correspondência convencional;

III — por atendimento presencial exclusivo;

IV — por endereço eletrônico;

V — por telefone.

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 as 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.

§ 3º - O pedido de complementação e informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar do momento 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 cada 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 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 deverá elaborar, semestralmente e anualmente, 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:

- I — encaminhado ao Prefeito Municipal com cópia ao Controle Interno;  
II — disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## **CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO**

Art. 15. A estrutura administrativa da Ouvidoria do Município 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.

## **CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 17. A Ouvidoria divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário e 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 nº 13.460, de 26 de junho de 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 do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 19. As despesas do Sistema de Ouvidoria correrão à conta de dotações próprias da Administração, fixadas anualmente no Orçamento do Município.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas eventuais disposições legais em contrário.

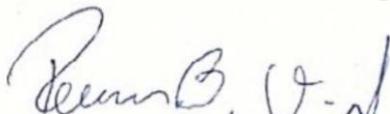
**PREFEITURA MUNICIPAL DE LUPÉRCIO, 27 DE MAIO DE 2025.**



**CLEBER MENEGUCCI**

Prefeito Municipal

Registrado e Publicado na Secretaria da Prefeitura Municipal de Lupércio, na data supra.



**RENAN BEZERRA VILA NOVA**

Resp. p/ Expediente