



MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA

LEI Nº 4383, DE 05 DE NOVEMBRO DE 2024.

Dispõe sobre a Ouvidoria Geral do Município.

(Autoria: Poder Executivo)

O Prefeito do Município de Hortolândia, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS E DEFINIÇÕES

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município, que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, garantindo a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços.

Art. 2º A Ouvidoria Geral será auxiliada por servidores responsáveis pelo serviço de ouvidoria de cada Secretaria (RSOs), que serão indicados pelo Secretário de cada pasta, sendo 1 (um) titular e 1 (um) suplente.

Parágrafo único. O servidor indicado atuará sem prejuízo de suas atribuições.

Art. 3º Para fins desta Lei, considera-se:

I - cidadão: usuário efetivo ou potencial de serviço municipal, assim como os representantes das pessoas jurídicas;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerce cargo, emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canal de atendimento: praça de atendimento presencial, sítio eletrônico, aplicativo, central telefônica e carta que permita ao cidadão fazer sua manifestação e obter informações e serviços públicos;

VI - tipo de manifestação:

a) solicitação: pedido, reclamação, denúncia, sugestão e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados;

b) reclamação: queixa, protesto ou manifestação de desagrado acerca de serviço prestado, ação ou omissão da administração e/ou servidor público considerado ineficiente, não efetivo ou ineficaz;



MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA

c) denúncia: comunicação de prática de suposto ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes, bem como de atos que contrariam o código de posturas do município;

d) elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido por servidor público;

e) sugestão: manifestação que apresenta ideia ou proposta para corrigir ou melhorar um procedimento, uma prestação de serviço dos órgãos ou entidades da administração municipal direta.

CAPÍTULO II

DO RECEBIMENTO, DA ANÁLISE E DA RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES E PRAZO INTERNO

Art. 4º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 5º Os procedimentos de que trata esta Lei são gratuitos.

Art. 6º São vedadas as exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação das manifestações perante a Ouvidoria Geral.

Art. 7º As manifestações serão apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, no meio Sistema Informatizado da Ouvidoria Geral.

Art. 8º Na hipótese de a manifestação ser recebida em meio físico ou por telefone, a unidade do Sistema de Ouvidoria Municipal promoverá a sua digitalização e a sua inserção no sistema on-line.

Art. 9º Recebida a manifestação, os responsáveis pelo serviço de ouvidoria na Secretaria (RSOs) procederão à análise prévia e, se necessário, encaminharão às áreas responsáveis para adoção das providências e formulação das respostas, que deverão ser encaminhadas à Ouvidoria Geral no prazo máximo de 20 (vinte) dias.

Art. 10. Todos os tipos de manifestações recebidas deverão conter os elementos, informações, descrição ou indícios suficientes e necessários que permitam à Administração Municipal verificar e apurar as irregularidades e fatos.

Art. 11. Sempre que as informações apresentadas pelo cidadão forem insuficientes para a análise da manifestação, as unidades setoriais, através dos RSOs e/ou Ouvidoria Geral, solicitarão a complementação de informações.

Art. 12. A falta de complementação da informação pelo cidadão no prazo estabelecido de 10 (dez) dias acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva, com justificativa fundada no art. 10.



MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA

Art. 13. O Sistema de Ouvidoria Geral responderá às manifestações em linguagem clara, objetiva, simples e compreensível.

Art. 14. As informações que constituírem comunicações de irregularidade e denúncias, ainda que de origem anônima, serão enviadas ao órgão ou à entidade da Administração Pública municipal competente para a sua apuração, observada a existência de indícios mínimos de relevância, autoria e materialidade.

Art. 15. A Ouvidoria poderá coletar informações junto aos cidadãos, através de pesquisas de satisfação e outros meios, com a finalidade de avaliar a prestação desses serviços e de auxiliar na detecção e na correção de irregularidades.

CAPÍTULO III DOS PRAZOS PARA RESPOSTA AO USUÁRIO

Art. 16. A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 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.

CAPÍTULO IV DA PROTEÇÃO DOS DADOS

Art. 17. A Ouvidoria Geral e as Secretarias, através dos responsáveis pelo serviço de ouvidoria na Secretaria (RSOs), assegurarão a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Parágrafo único. A inobservância ao disposto no **caput** sujeitará o agente público às penalidades legais pelo seu uso indevido.

Art. 18. A identidade do manifestante é informação protegida nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, sendo a Ouvidoria responsável por:

I - somente disponibilizar dados cadastrais dos manifestantes, no tratamento de reclamações, solicitações e sugestões, quando forem necessários para a solução da demanda;

II - adotar, desde o recebimento de denúncias, medidas para a proteção das informações recebidas, em especial para a salvaguarda à identidade e aos elementos de identificação do denunciante, elaborando extrato do teor da manifestação para envio às unidades apuratórias competentes, sempre que necessário.



MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA

Art. 19. A certificação da identidade do usuário de serviços públicos somente será exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

CAPÍTULO V DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 20. O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - tratar com igualdade os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

V - cumprir prazos e normas procedimentais;

VI - observar normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VII - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

VIII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

IX - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

X - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações.

Art. 21. São deveres dos usuários:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com boa-fé;

II - fornecer 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;

V - recorrer à Ouvidoria Geral somente após esgotadas todas as tentativas nos diversos canais postos a sua disposição, as quais estejam vinculadas, originalmente, às questões que motivaram as solicitações da intervenção.



MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA

CAPÍTULO VI DAS COMPETÊNCIAS E ATRIBUIÇÕES

Seção I

Das Competências do Departamento de Ouvidoria Geral

Art. 22. Compete ao Departamento de Ouvidoria Geral:

I - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Hortolândia, agentes políticos e munícipes;

II - atuar em conformidade com os princípios da legalidade, impessoalidade, motivação, razoabilidade, proporcionalidade, moralidade, contraditório, publicidade, dentre outros;

III - manter atualizadas as informações no sistema informatizado, de uso obrigatório, que permita analisar as demandas recebidas, encaminhando-as às Secretarias e órgãos competentes para sua resolução;

IV - processar informações obtidas por meio das demandas recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário do município;

V - disponibilizar os canais de comunicação direta entre o usuário de serviços públicos e a Administração Municipal para receber, examinar e encaminhar quaisquer manifestações, sejam elas elogios, denúncias, pedidos de informações, reclamações e sugestões de qualquer natureza sobre as atividades e serviços desenvolvidos pelas Secretarias Municipais, sem qualquer ônus;

VI - disponibilizar integralmente o relatório anual no sítio eletrônico da Prefeitura Municipal.

Art. 23. A fim de garantir efetividade à Ouvidoria, o Departamento deve:

I - dar ampla divulgação sobre a existência da Ouvidoria, bem como fornecer informações completas sobre sua finalidade, competência, atribuição, prazos para resposta, forma de utilização e canais de acesso para registro e acompanhamento das manifestações;

II - oferecer atendimento, em dias úteis, e em horário comercial;

III - garantir o acesso dos usuários de serviços públicos ao atendimento da Ouvidoria de forma ágil e eficaz;

IV - disponibilizar sistema, com base de dados, que permita o registro das informações relacionadas às manifestações dos usuários dos serviços públicos, o encaminhamento dado a elas;

V - realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;

VI - encaminhar a decisão administrativa final ao usuário.

Parágrafo único. Constituem canais de atendimento e acesso à Ouvidoria Geral:



MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA

- I** - formulário eletrônico, disponibilizado no site oficial do Município;
- II** - telefone;
- III** - e-mail;
- IV** - atendimento presencial;
- V** - correspondência.

Seção II **Das Competências do Ouvidor**

Art. 24. Compete ao ouvidor:

I - dirigir a ouvidoria, garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições precípuas, previstos respectivamente nos arts. 4º e 13 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

II - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informações sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município ou agentes públicos;

III - representar a ouvidoria interna e externamente ao órgão ou entidade em que atua;

IV - diligenciar junto às unidades da Administração competentes, para a prestação por estas, informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;

V - aplicar os atos normativos e orientações exarados pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;

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

VII - controlar o cumprimento dos prazos previstos nesta Lei;

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

IX - verificar o cumprimento dos requisitos e competências necessários para composição da equipe de ouvidoria, estimulando o treinamento e aperfeiçoamento contínuo dos servidores;

X - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

XI - elaborar relatórios gerenciais das manifestações recebidas pela Ouvidoria nos prazos previstos na legislação aplicável e quando solicitados pelo dirigente máximo do órgão ou entidade, ou pelo órgão central do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo;

XII - divulgar, através dos diversos canais de comunicação do Município, o trabalho realizado pela Ouvidoria, assim como informações e orientações que considerar necessárias ao desenvolvimento de suas ações e exercer outras atividades correlatas;

XIII - executar outras tarefas de mesma natureza ou nível de complexidade, associadas à sua especialidade e ambiente organizacional.

Art. 25. O Ouvidor será servidor ou empregado público de reputação ilibada, admitido por meio de concurso público para exercício da função.



MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA

§ 1º O Ouvidor é subordinado hierárquico direto do dirigente máximo do órgão ou entidade em que atue, e exercerá suas funções com as garantias mencionadas nesta Lei.

§ 2º Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios.

§ 3º Nos impedimentos e ausências do Ouvidor Geral, o chefe do Poder Executivo municipal deverá designar o servidor substituto.

Seção III Das Atribuições do Ouvidor

Art. 26. O Ouvidor Geral do Município, que atuará de forma a permitir a transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

- I** - agir com ética, integridade, transparência, imparcialidade e justiça;
- II** - organizar o atendimento na Ouvidoria Geral por Secretaria, através dos RSOs, com servidores indicados pelo Secretário da pasta, sendo 1 (um) suplente e 1 (um) titular, mediante preenchimento dos requisitos preestabelecidos;
- III** - resguardar o sigilo das informações, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto às secretarias e órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- IV** - zelar para que os princípios da legalidade, igualdade e impessoalidade sejam sempre respeitados e aplicados no trato das questões que envolvam todos os usuários de serviços públicos;
- V** - realizar diligências nas Secretarias Municipais e órgãos, sempre que necessário, para o desenvolvimento de seu trabalho;
- VI** - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração Pública Direta e Indireta do município;
- VII** - buscar as eventuais causas da deficiência do serviço, objeto de manifestações, procurando evitar sua repetição;
- VIII** - elaborar e disponibilizar, anualmente, no portal da Administração, acesso aos relatórios com os resultados do trabalho realizado contendo os números de ocorrências registradas, atendidas e pendentes, bem como outras informações que julgar pertinentes;
- IX** - estabelecer prazos para que as solicitações de serviços sejam atendidas e/ou esclarecidas, em parceria com as Secretarias Municipais, observando o disposto no parágrafo único do art. 16 da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017;
- X** - avaliar a qualidade da resposta da Secretaria ou órgão dada aos cidadãos, assegurando que esta esteja em linguagem clara, objetiva, inclusiva, administrando tempos, prioridades e competências diferenciadas das unidades administrativas e áreas técnicas do órgão ou entidade;
- XI** - manter permanentemente atualizadas as informações estatísticas referentes às atividades realizadas;



MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA

XII - agir junto às Secretarias Municipais, visando buscar e prestar informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou serviços de suas responsabilidades, objeto de manifestações;

XIII - coordenar ações integradas com as Secretarias Municipais, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as manifestações dos usuários dos serviços públicos que envolvam mais de um órgão da Administração Direta e Indireta;

XIV - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Secretaria, órgão ou entidade vinculado ao Poder Executivo municipal;

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

XVI - comunicar o órgão competente da Administração para a apuração de todos e quaisquer atos que constituam ilegalidade, tais como atos de improbidade administrativa, infração funcional, criminal ou que cause qualquer dano ao município, de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XVII - zelar pela integralidade dos registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da ouvidoria, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes, observada a legislação aplicável.

Seção IV

Das Atribuições e Competências dos RSOs

Art. 27. O servidor indicado como RSOs deverá:

I - receber, examinar e encaminhar as manifestações dos usuários de serviços públicos sobre as atividades desenvolvidas pela Secretaria Municipal a qual esteja vinculado;

II - encaminhar à Ouvidoria Geral as respostas das manifestações no prazo estabelecido de 20 (vinte) dias, conforme estabelecido no art. 9º;

III - propor aos departamentos, setores e órgãos internos as providências que julgar pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento das atividades desenvolvidas pela Secretaria Municipal a que estiver vinculado, visando ao adequado atendimento ao usuário e à otimização da imagem institucional;

IV - dar ciência e conhecimento ao Ouvidor sobre as respostas das manifestações e outros assuntos pertinentes sempre que solicitado;

V - auxiliar a Ouvidoria Geral e o Ouvidor nas manifestações e assuntos relacionados às suas Secretarias.

CAPÍTULO VII

DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 28. A avaliação continuada dos serviços públicos será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada um ano, através de meios eletrônicos, no sítio da Prefeitura ou de forma impressa, devendo 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;



MUNICÍPIO DE HORTOLÂNDIA

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

Parágrafo único. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio da Prefeitura, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimentos divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

Art. 29. Fica revogada a Lei nº 1.548, de 21 de julho de 2005.

Art. 30. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Hortolândia, 05 de novembro de 2024.

JOSÉ NAZARENO ZEZÉ GOMES
Prefeito Municipal

CARLOS AUGUSTO CÉSAR
Secretário Municipal de Governo