



# Governo do Município de Buritama

## Paço Municipal "Nésio Cardoso"

CNPJ 44.435.121/0001-31

LEI Nº 4.800, DE 08 DE SETEMBRO DE 2022.

"Cria a Ouvidoria-Geral do Município e dá outras providências".

O PREFEITO MUNICIPAL DE BURITAMA faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei.

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º.** Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município de Buritama, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito, responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta, com vistas à 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 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;

Avenida Frei Marcelo Manílla, 700 - Fone / Fax: (19) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP  
E-mail: [secretaria@buritama.sp.gov.br](mailto:secretaria@buritama.sp.gov.br)







# Governo do Município de Buritama

## Paço Municipal "Nésio Cardoso"

CNPJ 44.435.121/0001-31

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 DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município de Buritama:

- 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 Buritama 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 informação, na forma do inciso I deste artigo;
- III - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- IV - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;
- V - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;
- VI - elaborar e publicar anualmente no órgão de publicação oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;
- VII - realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;
- VIII - 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;
- IX - comunicar ao órgão da administração direta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de

Avenida Frei Marcelo Maníia, 700 - Fone / Fax (16) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP  
E-mail: [secretaria@buritama.sp.gov.br](mailto:secretaria@buritama.sp.gov.br)



AS





# Governo do Município de Buritama

## Paço Municipal "Nésio Cardoso"

CNPJ 44.435.121/0001-31

suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

**Art. 4º.** Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral 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

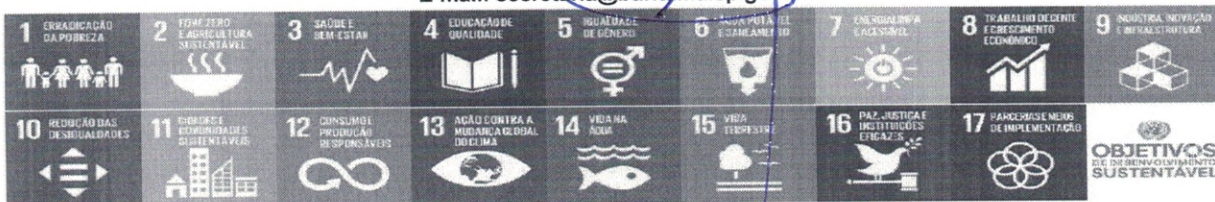
#### DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

**Art. 5º.** A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por um servidor, que será designado pelo Prefeito Municipal dentre os servidores efetivos da Prefeitura, com conhecimento técnico e reputação ilibada.

**Parágrafo único.** São requisitos para ser Ouvidor do Município, na conformidade do disposto nesta lei:

- I - integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;
- II - não ter sofrido penalização administrativa, civil ou penal relativo a crime contra a administração ou a fé pública transitada em julgado;
- III - possuir formação superior completo;
- IV - não ser cônjuge, ascendente ou descendente ou parente em até terceiro grau do Prefeito, do VicePrefeito, vereador ou secretários municipais.
- V - não exercer, concomitantemente com a atividade pública, qualquer outra atividade profissional;
- VI - não realizem atividade político-partidária;
- VII - qualquer outra circunstância que afete os princípios da autonomia profissional, segurança dos controles ou segregação de funções;

Avenida Frei Marcelo Manilia, 700 - Fone / Fax (18) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP  
E-mail: [secretaria@buritama.sp.gov.br](mailto:secretaria@buritama.sp.gov.br)







**Governo do Município de Buritama**  
**Paço Municipal "Nésio Cardoso"**  
**CNPJ 44.435.121/0001-31**

**Art. 6º.** O Ouvidor da Prefeitura Municipal de Buritama atuará com autonomia e independência dentro de sua função, devendo firmar compromisso público de:

- I - não concorrer, coordenar campanha ou apoiar publicamente candidato a cargo público;
- II - manter sigilo sobre os processos que estiver sobre sua responsabilidade;
- III - atuar com observância exclusiva ao interesse público;
- IV - não se manifestar publicamente sobre processos e assuntos que estejam sob sua responsabilidade;
- V - manter conduta profissional ética e reputação ilibada mediante responsabilidade funcional no cuidado com os processos que lhe são afetos.

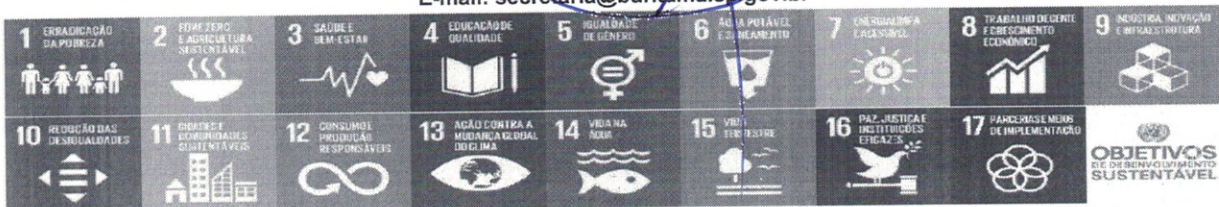
**Art. 7º.** Compete à função de Ouvidor do Município:

- I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;
- II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da Lei;
- III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;
- IV - recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras que possam ocasionar prejuízo ao erário;
- V - outras atividades correlatas relacionadas com a atividade de ouvidoria.

**Art. 8º.** Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Buritama atuará:

- I - por iniciativa própria;
- II - por solicitação do Prefeito ou dos secretários e diretores municipais;

Avenida Frei Marcelo Maníia, 700 - Fone / Fax (18) 3697-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP  
E-mail: [secretaria@buritama.sp.gov.br](mailto:secretaria@buritama.sp.gov.br)







# Governo do Município de Buritama

## Paço Municipal "Nésio Cardoso"

CNPJ 44.435.121/0001-31

III - em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

**Art. 9º.** Os atos oficiais da Ouvidoria serão publicados na imprensa oficial e no site do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

**Art. 10.** Legislação municipal própria disporá sobre a criação de gratificação ao servidor que comporá o órgão de Ouvidoria

### CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 11.** A Ouvidoria deverá receber analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 12.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 2º 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.

§ 3º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

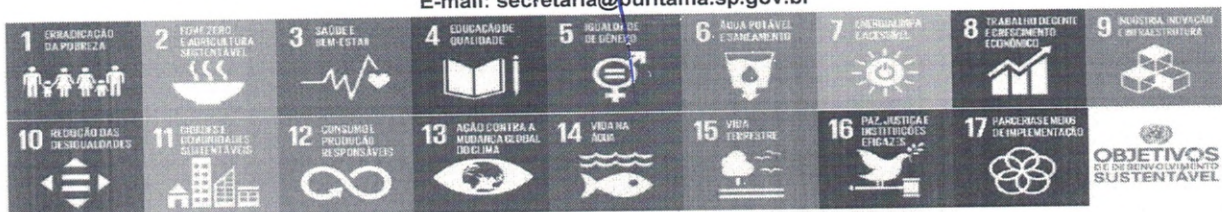
§ 4º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

**Art. 13.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município

II - por correspondência convencional;

Avenida Frei Marcelo Maníia, 700 - Fone / Fax (18) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP  
E-mail: [secretaria@buritama.sp.gov.br](mailto:secretaria@buritama.sp.gov.br)







**Governo do Município de Buritama**  
**Paço Municipal "Nésio Cardoso"**  
**CNPJ 44.435.121/0001-31**

III - no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV - através de telefone.

**Parágrafo único.** A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

**Art. 14.** 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. 15.** 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;

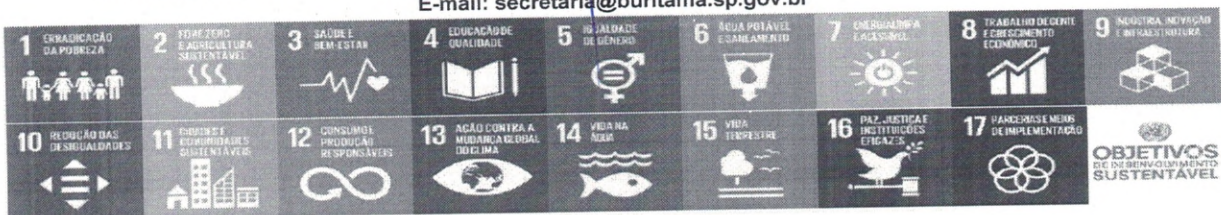
III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

**Art. 16.** 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.

Avenida Frei Marcelo Maníia, 700 - Fone / Fax (18) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP  
E-mail: [secretaria@buritama.sp.gov.br](mailto:secretaria@buritama.sp.gov.br)



*Handwritten signature*





# Governo do Município de Buritama

## Paço Municipal "Nésio Cardoso"

CNPJ 44.435.121/0001-31

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às 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 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.

§ 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 uma única vez, por igual período.

**Art. 17.** 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-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

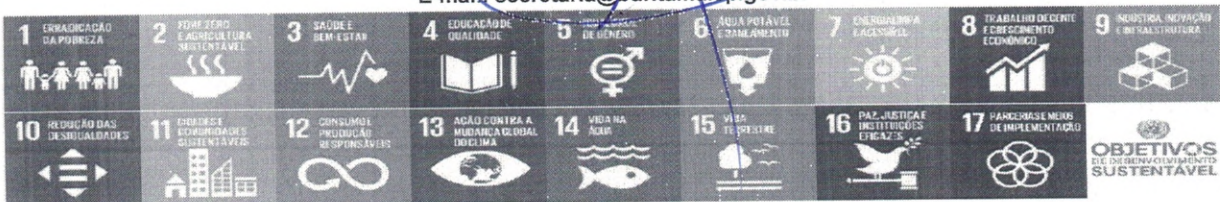
### CAPÍTULO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

**Art. 18.** A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, até o final do mês de fevereiro, 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. 19.** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

Avenida Frei Marcelo Maníia, 700 - Fone / Fax (18) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP  
E-mail: [secretaria@buritama.sp.gov.br](mailto:secretaria@buritama.sp.gov.br)







# Governo do Município de Buritama

## Paço Municipal "Nésio Cardoso"

CNPJ 44.435.121/0001-31

- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes;
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 20.** O relatório de gestão será:

- I - encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II - disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.
- III- publicado no Diário Oficial do Município de Buritama- SP;

### CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 21.** A Ouvidoria-Geral do Município divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que 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 atenderão 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.22.** Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

**Art.23.** As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Buritama, 08 de setembro de 2022, 105 anos de Fundação e 74 anos de Emancipação Política.

**RODRIGO ZACARIAS DOS SANTOS**  
Prefeito Municipal

Avenida Frei Marcelo Manílla, 700 - Fone / Fax (18) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP  
E-mail: secretaria@buritama.sp.gov.br



*AS*





# Governo do Município de Buritama

## Paço Municipal "Nésio Cardoso"

CNPJ 44.435.121/0001-31

**ANTONIO JOSÉ ZACARIAS**  
Diretor do Departamento Municipal de Assuntos Jurídicos

Publicado e arquivado pela Secretaria do Governo do Município, nesta data.

**MARIA CRISTINA NOBRE SANTOS**  
Encarregada de Secretaria

Avenida Frei Marcelo Maníia, 700 - Fone / Fax (18) 3691-9200 - CEP 15290-000 - Buritama - SP  
E-mail: [secretaria@buritama.sp.gov.br](mailto:secretaria@buritama.sp.gov.br)

