



PREFEITURA

PREFEITURA DE CAMPO LIMPO PAULISTA
GABINETE DO PREFEITO

AV. ADHERBAL DA COSTA MOREIRA, 255 - CENTRO
CAMPO LIMPO PAULISTA - SP, 13231-901
TEL: (11) 4039-8312 | 4039-8320

LEI COMPLEMENTAR Nº 586, DE 17 DE OUTUBRO DE 2022

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

LUIZ ANTONIO BRAZ, Prefeito Municipal de Campo Limpo Paulista, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições legais e de acordo com o aprovado pela Câmara Municipal, em Sessão Ordinária realizada em 11 de Outubro de 2022, SANCIONA e PROMULGA a presente Lei Complementar:

Art. 1º. Fica o Poder Executivo autorizado a criar, em caráter permanente, a Ouvidoria Geral do Município, vinculada a Controladoria Geral do Município, com o objetivo de ressaltada a competência de outros órgãos, defenderem direitos e interesses individuais e coletivos dos cidadãos contra atos ilegais, irregulares e omissões eventualmente cometidas 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 Geral do Município terá como atribuições precípua, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:

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 ou agentes públicos;

II – diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estas, 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 do 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



PREFEITURA

PREFEITURA DE CAMPO LIMPO PAULISTA
GABINETE DO PREFEITO

AV. ADHERBAL DA COSTA MOREIRA, 255 - CENTRO
CAMPO LIMPO PAULISTA - SP, 13231-901
TEL: (11) 4039-8312 | 4039-8320

dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VI – elaborar e publicar semestralmente e anualmente no Diário Oficial eletrônico do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII – promover 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 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;

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

X – desenvolver atividades afins.

Art. 3º. Com vistas à realização de seus objetivos, compete ao Ouvidor Geral:

I – dirigir, coordenar, supervisionar e acompanhar as atividades de competência da Ouvidoria Geral do Município, desenvolvidas pela equipe da unidade;

II – comandar, coordenar e supervisionar a defesa de direitos e interesses individuais e coletivos contra atos e omissões injustos cometidos pela Administração Pública Municipal contra cidadãos e funcionários, através do recebimento e apuração de reclamações, denúncias e queixas;

III – coordenar o atendimento de pessoas que buscam o Poder Executivo Municipal, encaminhando-as aos setores competentes, orientando-as ou marcando audiências, quando for o caso;

IV – coordenar e supervisionar as atividades de recebimento e encaminhamento aos órgãos competentes, de reclamações, denúncias e queixas de servidores municipais e cidadãos quanto às atividades e serviços desenvolvidos pela Administração Municipal, solicitando resolução dentro do prazo estabelecido, nos termos do regulamento;



PREFEITURA

PREFEITURA DE CAMPO LIMPO PAULISTA
GABINETE DO PREFEITO

AV. ADHERBAL DA COSTA MOREIRA, 255 - CENTRO
CAMPO LIMPO PAULISTA - SP, 13231-901
TEL: (11) 4039-8312 | 4039-8320

V – coordenar o registro de reclamações, denúncias ou queixas apresentadas e o acompanhamento das providências para sua solução, bem como o retorno aos interessados;

VI – comandar e manter atualizado a elaboração de relatórios periódicos, com informações e estatísticas sobre reclamações, denúncias ou queixas e seus encaminhamentos, bem como sobre as providências tomadas ou eventuais pendências, dando-se publicidade nos termos da legislação aplicável:

VII – informar à Secretaria Municipal de Assuntos Jurídicos sobre reclamações, denúncias ou queixas que possam dar origem a sindicâncias e processos administrativos;

VIII – informar à Controladoria Geral do Município sobre reclamações, denúncias ou queixas que mereçam ser objeto de perícia ou auditoria;

IX – recomendar medidas que visem aprimorar a Administração Pública;

X – desempenhar outras atribuições afins.

Art. 4º. A Ouvidoria Geral do Município 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 Geral do Município 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 Geral do Município será dirigida por 01 (um) Ouvidor Geral, em cargo efetivo com função gratificada, atendidos os requisitos do artigo 9º desta Lei Complementar.

Art. 6º. A Ouvidoria Geral do Município compõe-se do Ouvidor Geral, livremente escolhido pelo Chefe do Executivo, entre os servidores públicos municipais efetivos e de uma equipe por ele supervisionada.

Art. 7º. Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município serão publicados no "quadro de avisos", localizado no piso térreo do Paço Municipal e sítio oficial da



PREFEITURA

PREFEITURA DE CAMPO LIMPO PAULISTA
GABINETE DO PREFEITO

AV. ADHERBAL DA COSTA MOREIRA, 255 - CENTRO
CAMPO LIMPO PAULISTA - SP, 13231-901
TEL: (11) 4039-8312 | 4039-8320

Prefeitura.

Art. 8º. Fica mantido no quadro de cargos efetivos, em cargo de função gratificada, à disposição da Secretaria da Casa Civil, o cargo de Ouvidor Geral, enquadrado na referência FG-5, com carga horária semanal de 40 (quarenta) horas, conforme a Lei Complementar nº 577, de 1º de junho de 2022.

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

- I - ser portador de diploma de nível superior ou Tecnólogo;
- II - possuir experiência na área administrativa;
- III - estar no gozo de seus direitos políticos;
- IV - possuir idoneidade moral e ilibada reputação;
- V - possuir reconhecida aptidão para o desempenho da função.

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

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.

Art. 12. Com periodicidade mínima anual, a Ouvidoria Geral do Município 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, disponibilizados em sítio 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.



PREFEITURA

PREFEITURA DE CAMPO LIMPO PAULISTA
GABINETE DO PREFEITO

AV. ADHERBAL DA COSTA MOREIRA, 255 - CENTRO
CAMPO LIMPO PAULISTA - SP, 13231-901
TEL: (11) 4039-8312 | 4039-8320

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

Art. 15. A manifestação deverá ser dirigida à Ouvidoria Geral do Município 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 Geral do Município.

§ 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 Geral do Município requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º Quando solicitada pelo denunciante, a Ouvidoria Geral do Município 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



PREFEITURA

PREFEITURA DE CAMPO LIMPO PAULISTA
GABINETE DO PREFEITO

AV. ADHERBAL DA COSTA MOREIRA, 255 - CENTRO
CAMPO LIMPO PAULISTA - SP, 13231-901
TEL: (11) 4039-8312 | 4039-8320

V – ciência.

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

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

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

V – acompanhar e avaliar a atuação do Ouvidor Geral do Município.

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 Geral do Município.

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

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

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



PREFEITURA

PREFEITURA DE CAMPO LIMPO PAULISTA
GABINETE DO PREFEITO

AV. ADHERBAL DA COSTA MOREIRA, 255 - CENTRO
CAMPO LIMPO PAULISTA - SP, 13231-901
TEL: (11) 4039-8312 | 4039-8320

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

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

Art. 27. Revogam-se as disposições em contrário, em especial as Leis Complementares n° s 561, de 6 de agosto de 2022 e 564, de 30 de setembro de 2022.



Luiz Antonio Braz
Prefeito Municipal

Publicada na Secretaria de Finanças e Gestão de Pessoas desta Prefeitura Municipal aos dezessete dias do mês de outubro do ano de dois mil e vinte e dois.



Fábio Ferreira da Silva
Secretário de Finanças e Gestão de Pessoas