

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

OFÍCIO Nº 97/2021

Cruzalia, 14 de abril de 2021.

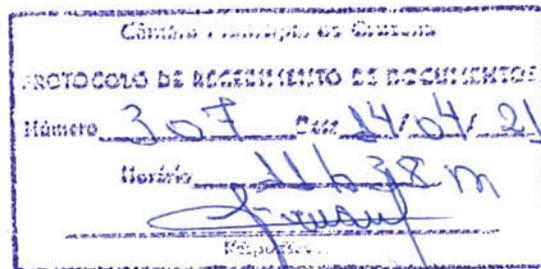
Excelentíssimo Senhor Presidente,

Vimos à presença de Vossa Excelência, apresentar o incluso Projeto de Lei nº 725/2021, que dispõe sobre a **Instituição da Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cruzalia**, que ora submetemos à apreciação.

Sem mais para o momento e esperando contar com a atenção de Vossa Excelência, subscrevemo-nos, e ao ensejo reiteramos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

**ARILDO OSMAR DE MORO**  
Prefeito Municipal



A Vossa Excelência, o Senhor:  
**JOAO ANTONIO POPP**  
DD. PRESIDENTE DA CÂMARA  
**CRUZÁLIA – SP**



## DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

**PROJETO DE LEI Nº 725/2021  
DE 14 DE ABRIL DE 2021**

**“INSTITUI A OUVIDORIA DA PREFEITURA MUNICIPAL DE  
CRUZÁLIA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”**

**ARILDO OSMAR DE MORO**, Prefeito Municipal de Cruzália, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

**Art. 1º** - Fica instituída a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cruzália, como meio de interlocução com a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, informações, reclamações, sugestões, críticas, elogios e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências.

**Art. 2º** - A ouvidoria compreenderá todos os setores e departamentos pertencentes a Administração Pública Municipal (Poder Executivo), inclusive o Departamento Municipal de Saúde, como forma de fortalecimento da gestão estratégica do Sistema Único de Saúde – SUS neste município.

**Art. 3º** - A ouvidoria municipal de que trata esta lei, ficará vinculada ao Departamento Municipal de Administração e Finanças.

**Art. 4º** - Compete à Ouvidoria Municipal:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Administração Pública Municipal, através da abertura de procedimento administrativo próprio, devidamente autuado e numerado;

II - organizar os canais de acesso do cidadão à Administração Pública Municipal, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Administração Pública Municipal;

V - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI - auxiliar a Administração Pública Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos ou sanar violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Administração Pública Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

**Art. 5º** - A Ouvidoria do Executivo Municipal, em razão das necessidades que a função exige, dentre as quais o conhecimento sobre o funcionamento do Poder Executivo Municipal e legislações aplicáveis, assim como dos trabalhos

## DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

administrativos, será dirigida pelo ocupante do Cargo de Controlador Interno do Executivo, que obrigatoriamente deverá ser nomeado através de Portaria, não sendo devido nenhum tipo de gratificação a este, seja a que título for.

**Art. 6º** - O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

- I - requisitar informações às unidades e servidores da Prefeitura Municipal;
- II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, diretamente ou por intermédio do Prefeito Municipal e Secretários Municipais.

§ 1º - As unidades e servidores da Prefeitura Municipal, terão prazo de 10 (dez) dias úteis para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º - O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Prefeito Municipal.

**Art. 7º** - São atribuições do Ouvidor:

- I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;
- II - recomendar a correção de procedimentos administrativos;
- III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;
- IV - determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;
- V - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;
- VI - solicitar ao Prefeito Municipal e Diretores Municipais, o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;
- VII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;
- VIII - elaborar relatório quadrimestral das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Prefeito Municipal, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos e órgãos de Fiscalização;
- IX - incentivar e propiciar ao servidor da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades, mediante fornecimento de materiais bibliográficos, softwares, cursos e treinamentos;
- X - propor ao Prefeito Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria;
- XI - propor ao Prefeito Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

§ Único - O relatório de gestão de que trata o inciso VIII do "caput", deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no quadrimestre;
- II - os motivos das manifestações;



## DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 8º** - A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

§ Único - O prazo mencionado no “caput”, poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período, devendo obrigatoriamente ser o cidadão informado sobre a prorrogação.

**Art. 9º** - A Administração Pública Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, conforme segue:

I – Presencial, no paço municipal, em seus horários de funcionamento;

II – Correspondência física, a ser enviada ao endereço do paço municipal;

III – Telefone: (18) 3376-1112, no horário de funcionamento do paço municipal;

IV – Internet, através do site da Prefeitura Municipal, no endereço eletrônico [www.cruzalia.sp.gov.br/ouvidoria](http://www.cruzalia.sp.gov.br/ouvidoria).

§ 1º - Também serão recebidas pela Ouvidoria denúncias anônimas, que deverão serem autuadas em procedimento próprio, mas que por razão de sua especificidade, não serão respondidas ao seu autor, em virtude da sua não identificação.

§ 2º - Fica conferida a pessoa, seja física ou jurídica, a gratuidade de todas as atividades e serviços da ouvidoria, salvo na hipótese de reprodução de documentos, situação em que deverá encaminhar ao Executivo Municipal, mídia digital (CD ou Pen Drive), para que a documentação, após digitalização, seja gravada e entregue, ou então, especificar endereço de correspondência eletrônica para que a mesma seja remetida.

§ 3º - Fica garantida a confidencialidade e sigilo no atendimento às demandas, a fim de impedir o vazamento de informações pessoais ou retaliações e/ou constrangimentos aos usuários do serviço da ouvidoria, sob pena de abertura de procedimento administrativo disciplinar dos servidores e agentes infratores.

**Art. 10º** - A Prefeitura Municipal de Cruzália dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Administração.

**Art. 11º** - A Administração Pública Municipal assegurará recursos humanos, estruturais e financeiros necessários ao desempenho das atividades da Ouvidoria.

**Art. 12º** - O Poder Executivo Municipal regulamentará, no que couber, a presente Lei, no prazo máximo de 90 (noventa) dias.

DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS

**Art. 13º** - Eventuais despesas decorrentes da execução desta Lei, correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

**Art. 14º** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Cruzália, 14 de abril de 2021.

Arildo Osmar de Moro  
**PREFEITO MUNICIPAL**

JUSTIFICATIVA

Cruzália, 14 de abril de 2021.

Senhor Presidente:  
Nobres Vereadores:

Estamos submetendo à apreciação deste Legislativo, o **Projeto de Lei nº 725/2021**, que dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal deste Poder Executivo.

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, determina a instituição de Ouvidorias em todas as esferas da Administração Pública, a fim de proporcionar meios de instituir uma gestão democrática e inclusiva.

Ademais, impende ainda destacar que a Resolução nº 04, de 19 de julho de 2012, constante do ANEXO I, item 5.1, "h", determina como responsabilidade dos municípios, a implementação de Ouvidoria no âmbito da Saúde Municipal, visando o "fortalecimento da gestão estratégica do SUS".

A Ouvidoria Municipal será um canal de comunicação entre a Administração e o cidadão, garantindo transparência dos atos públicos e o pleno exercício da cidadania, onde o mesmo poderá registrar manifestações relacionadas aos setores da Prefeitura Municipal e, conseqüentemente, obter respostas e providências.

Cabe ressaltar que, além de previsões legais, a instituição da Ouvidoria Municipal vem sendo objeto de apontamentos do Tribunal de Contas do Estado de São Paulo, uma vez que se trata de importante mecanismo de controle social, consoante comprova a cópia do memorando interno nº 101/2021.

Assim, a Ouvidoria busca estabelecer procedimentos de comunicação eficiente entre o cidadão e os Órgãos da Administração Municipal, a fim de promover o aprimoramento dos serviços oferecidos à sociedade e reduzir as lacunas de informações entre o cidadão e a Administração.

Ante ao que foi exposto, estamos convictos de que os Senhores Vereadores darão a atenção necessária para a aprovação do mesmo, por ser medida de inteira Justiça.

Atenciosamente,

Arildo Osmar de Moro  
PREFEITO MUNICIPAL

---

**DEPARTAMENTO DE ADMINISTRAÇÃO E FINANÇAS**

A Vossa Excelência, o Senhor:  
**JOAO ANTONIO POPP**  
DD. PRESIDENTE DA CÂMARA  
**CRUZALIA- SP**



## VERIFICAÇÃO DAS ASSINATURAS



Código para verificação: 7B89-40E5-FB36-AF4F

Este documento foi assinado digitalmente pelos seguintes signatários nas datas indicadas:

- ✓ ARILDO OSMAR DE MORO (CPF 121.059.018-24) em 14/04/2021 09:27:57 (GMT-03:00)  
Papel: Assinante  
Emitido por: Sub-Autoridade Certificadora 1Doc (Assinatura 1Doc)

Para verificar a validade das assinaturas, acesse a Central de Verificação por meio do link:

<https://cruzalia.1doc.com.br/verificacao/7B89-40E5-FB36-AF4F>