



# CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ

## Biblioteca Legislativa

LEI N° 10.257 DE 02 DE DEZEMBRO DE 2019

PUBLICADO: Diário do Grande ABC N° 17.813 Data 03 / 12 / 2019

Caderno: Classificados Pag. 07

Processo Administrativo nº 34.833/2001 - Projeto de Lei nº 54/2019.

**DISPÕE** sobre a Ouvidoria da Cidade de Santo André.

**PAULO SERRA**, Prefeito do Município de Santo André, Estado de São Paulo, no uso e gozo de suas atribuições legais,

**FAZ SABER** que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

**Art. 1º** A Ouvidoria da Cidade de Santo André, instituída pela Lei nº 7.877, de 30 de agosto de 1999, órgão independente, com autonomia administrativa e funcional, sem vínculo de subordinação a qualquer dos poderes constituídos, passa a ser regulamentada pela presente lei.

§ 1º O atendimento às reclamações formuladas à Ouvidoria pelos cidadãos, de forma individual ou coletiva, por entidades ou empresas, será gratuito.

§ 2º Todos serão tratados de forma igualitária pela Ouvidoria independentemente de raça, sexo, orientação sexual, identidade de gênero, língua, credo, convicção política ou ideológica, nacionalidade ou situação socioeconômica.

**Art. 2º** O atendimento da Ouvidoria da Cidade de Santo André será sobre as reclamações no tocante às decisões, omissões, atos e recomendações por parte do agente da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, analisando, orientando e encaminhando os casos às áreas responsáveis para identificar melhorias, providenciar mudanças, bem como apontar situações irregulares no órgão ou entidade cuja ação está sendo questionada, quando referir-se a:

I – descumprimento de prazo para a realização de serviço;

II – serviço irregular ou com má qualidade,

III – decisão, ato ou recomendação ilegal;

IV – decisão, ato ou recomendação, que, apesar de legal, seja injusto, arbitrário, discriminatório, negligente, abusivo ou opressivo;

V – recusa em dar explicações sobre sua decisão, ato ou recomendação, sem justificativa;

VI – descumprimento do art. 92 da Lei Orgânica Municipal;

VII – recusa em responder, acatar sugestões ou fornecer informações.

§ 1º Não terá prosseguimento a reclamação que:

I – o serviço não tenha sido solicitado ao órgão municipal responsável;

II – esteja com prazo vigente de acordo com o compromisso de atendimento estabelecido;

III – contenha argumentos precários;

IV – trate da relação de trabalho de servidor municipal.

§ 2º A Ouvidoria da Cidade de Santo André orientará o interessado quanto ao encaminhamento da reclamação ou denúncia, quando estas não forem de suas atribuições.

**Art. 3º** As reclamações, denúncias, elogios e sugestões serão formuladas por escrito pelo interessado.

§ 1º Caso o reclamante seja analfabeto será lavrada ata, observado o seguinte procedimento:

I - leitura da ata diante do reclamante e de uma testemunha, que não poderá ser analfabeta;

II - aposição da impressão digital do reclamante;

III - assinatura da testemunha confirmando a realização e a exatidão da leitura feita diante do reclamante.

§ 2º O reclamante ou denunciante poderá exigir que sua identidade seja mantida em sigilo.

**Art. 4º** As reclamações serão analisadas pela Ouvidoria da Cidade de Santo André que, levando em conta os compromissos de atendimento assumidos pelo ente responsável pela prestação do serviço, deverá:

I - acolher a reclamação ou denúncia, relativas à prestação de serviços solicitada aos órgãos da Administração Pública Municipal Direta ou Indireta;

II - encaminhar a reclamação ou denúncia ao órgão municipal, preferencialmente por ordem cronológica e no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

III - aguardar resposta do órgão municipal, conforme prazo estabelecido no art. 6º, desta lei;

IV - avaliar a resposta do órgão municipal e comunicar ao interessado sobre o resultado de seus estudos, investigações e sugestões no prazo máximo de 05 (cinco) dias úteis;

V - comunicar ao órgão municipal que realizará inspeções nas áreas e/ou ações complementares para melhor encaminhamento dos casos em que as respostas forem insatisfatórias;

VI - comunicar ao órgão municipal e ao interessado o resultado de suas inspeções e/ou ações complementares;

VII - sugerir melhorias ao órgão municipal quando forem detectadas falhas sistemáticas na prestação de serviços.

§ 1º A Ouvidoria deverá enviar a reclamação à chefia da área responsável.

§ 2º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos, que deverão responder no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável 01 (uma) vez por igual período, de forma justificada.

§ 3º A Ouvidoria deverá assegurar à Administração Pública direito às explicações, no prazo estabelecido no art. 6º desta lei, podendo manifestar-se publicamente após análise da resposta.

§ 4º A Ouvidoria da Cidade de Santo André é competente para fiscalizar, investigar, auditar e propor políticas de qualificação das atividades desenvolvidas pelos integrantes da Guarda Civil Municipal de Santo André, nos termos da legislação municipal, estadual e federal, no que couber.

**Art. 5º** A Ouvidoria da Cidade de Santo André poderá dar início ou prosseguimento, de ofício ou mediante petição do interessado, a reclamações e investigações visando ao esclarecimento ou reparo de serviço executado.

**Parágrafo único.** Para a Ouvidoria serão gratuitas as petições, solicitações e intervenções perante aos órgãos municipais.

**Art. 6º** O órgão municipal deverá, no prazo máximo de 20 (vinte) dias corridos, responder às solicitações e recomendações realizadas pela Ouvidoria da Cidade de Santo André.

**Art. 7º** As manifestações levadas à Ouvidoria da Cidade de Santo André não suspendem o andamento de processos administrativos ou procedimentos que tramitam nos órgãos municipais.

**Art. 8º** A Ouvidoria da Cidade de Santo André poderá investigar as manifestações recebidas, sempre que entender necessário.

**Parágrafo único.** Como resultado de suas investigações, a Ouvidoria poderá recomendar a adoção de medidas que alterem os processos de trabalho considerados inadequados, bem como a abertura de processo disciplinar.

**Art. 9º** A Ouvidoria da Cidade de Santo André, anualmente, apresentará ao Colegiado descrito no art. 20 desta lei, relatório contendo informações sobre suas atividades e sobre a execução orçamentária e financeira.

**Parágrafo único.** O relatório será publicado no órgão de imprensa oficial do Município e disponibilizado na Internet.

**Art. 10.** A Ouvidoria da Cidade de Santo André, trimestralmente, encaminhará ao Chefe do Poder Executivo, ao Presidente da Câmara Municipal e à Coordenação do Colegiado da Ouvidoria, os relatórios estatísticos de atendimento e das atividades desenvolvidas.

**Art. 11.** A Ouvidoria da Cidade de Santo André, anualmente, elaborará relatório de gestão, que deverá consolidar as informações de atendimento e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

§ 1º O relatório de gestão será encaminhado ao Chefe do Poder Executivo, no primeiro bimestre do ano subsequente aos atendimentos prestados, indicando:

I - o volume de manifestações recebidas no ano anterior, detalhado por modo de acionamento;

II - os desdobramentos detalhados das manifestações recebidas;

III - o volume de processos abertos e a situação dos mesmos;

IV - os serviços mais solicitados, detalhado por secretarias e autarquias;

V - análise dos dados apresentados, com as principais falhas e sugestões de melhorias.

§ 2º O relatório de gestão será disponibilizado na Internet.

**Art. 12.** A estrutura física para funcionamento da Ouvidoria da Cidade de Santo André será em local externo ao prédio do Executivo, em área central do Município de Santo André e de fácil acesso à população, podendo o atendimento ser expandido para ambientes onde se promovam ações de integração e cidadania.

**Art. 13.** A Ouvidoria da Cidade de Santo André contará com servidores de carreira cedidos pela Prefeitura de Santo André, de acordo com a demanda necessária apresentada pelo Ouvidor, para trabalhos administrativos e operacionais.

**Parágrafo único.** O Executivo Municipal deverá fornecer, dentro de sua disponibilidade orçamentária e financeira:

I – suporte pessoal e administrativo;

II – equipamentos de informática, manutenção e suprimentos;

III – material de consumo;

IV – mobiliário;

V - suporte telefônico e tecnológico;

VI – veículo, insumos e manutenção;

VII – locação e manutenção do imóvel.

**Art. 14.** A estrutura da Ouvidoria da Cidade de Santo André é constituída pelos seguintes cargos em comissão, pertencentes ao quadro de pessoal da Prefeitura de Santo André, conforme disposto no Anexo I da Lei nº 9.940, de 28 de abril de 2017:

I – 01 (um) Ouvidor;

II - 01 (um) Ouvidor Adjunto;

III - 02 (dois) Assessores Especiais.

§ 1º Os cargos de Ouvidor Adjunto e de Assessor Especial são de livre provimento e indicação do Ouvidor eleito.

§ 2º Ficam reclassificados os cargos em comissão de Ouvidor e Ouvidor Adjunto, que compõem o Anexo I, da Lei nº 9.940, de 28 de abril de 2017, com as respectivas classes remuneratórias e escolaridade, nos termos do Anexo Único, parte integrante da presente lei.

**Art. 15.** O Ouvidor terá por atribuições:

I - coordenar os trabalhos da Ouvidoria, sugerindo as medidas necessárias à racionalização, à eficiência e ao aperfeiçoamento dos serviços;

II - prover as necessidades de pessoal e de material da Ouvidoria, de acordo com a disponibilidade orçamentária e financeira;

III - adotar as providências necessárias ao pleno desempenho das atividades cometidas à Ouvidoria;

IV - promover condições de serviços de segurança, saúde, educação, preservação ambiental e qualidade de vida dos munícipes junto a Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

**Art. 16.** O Ouvidor Adjunto terá por atribuições:

I - substituir o Ouvidor em suas faltas ou impedimentos, ausências temporárias, férias, licenças ou afastamentos ocasionais;

II - assistir o Ouvidor no exercício de suas atribuições;

III - assistir aos trabalhos da Ouvidoria, sugerindo as medidas necessárias à racionalização, à eficiência e ao aperfeiçoamento dos serviços;

IV - prover subsídios às condições de segurança, saúde, educação, preservação ambiental e qualidade de vida dos munícipes junto à Administração Pública Municipal Direta e Indireta.

**Art. 17.** O Assessor Especial, além das atribuições já definidas em lei, terá a função de apoiar o Ouvidor no desenvolvimento de suas atividades.

**Parágrafo único.** É vedada a nomeação para os cargos de Ouvidor, Ouvidor Adjunto e Assessor Especial de pessoas com vínculo de parentesco originado no casamento, parentesco em linha reta e/ou colateral, ou transversal, até o 2º grau civil, com o Prefeito, Vice-Prefeito, ocupantes de cargos com *status* de Secretário Municipal e Vereadores.

**Art. 18.** O Ouvidor será eleito pelo Colegiado descrito no art. 19 desta lei, dentre pessoas domiciliadas em Santo André há, no mínimo, 01 (um) ano, com notória idoneidade, para um mandato de 03 (três) anos.

§ 1º Ao Ouvidor será admitida uma reeleição, assegurada ampla participação no processo eleitoral de outros candidatos indicados conforme descrito no art. 23 desta lei.

§ 2º O candidato a Ouvidor deverá comprovar, no ato de sua inscrição, que não está filiado a partido político.

**Art. 19.** A eleição do Ouvidor será realizada por um Colegiado composto por até 19 (dezenove) representantes de entidades ou conselhos do Município de Santo André, na seguinte conformidade:

I - ACISA – Associação Comercial e Industrial de Santo André;

II - CIESP – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo - Regional Santo André;

III - CUT – Central Única dos Trabalhadores - Regional Santo André;

IV - OAB – Ordem dos Advogados do Brasil - 38ª Subsecção;

V - Força Sindical - Regional Santo André;

VI - Fórum da Cidadania do ABC;

VII - Entidade do Setor Acadêmico de Santo André;

VIII - Entidade que desenvolva atividades esportivas;

IX – Entidade que desenvolva atividades de classe profissional;

X – Conselho Municipal de Assistência Social;

XI - Conselho Municipal de Cultura;

XII - Conselho Municipal de Desenvolvimento Econômico;

XIII - Conselho Municipal de Educação;

XIV - Conselho Municipal de Gestão e Saneamento Ambiental;

XV - Conselho Municipal de Habitação;

XVI - Conselho Municipal de Saúde;

XVII - Conselho Municipal de Segurança Pública;

XVIII – **Vetado**;

XIX – **Vetado**.

§ 1º Os representantes de que tratam os incisos I a VI deste artigo serão indicados pela direção das respectivas entidades.

§ 2º Os representantes de que tratam os incisos VII e IX deste artigo serão indicados após reunião que será convocada através da publicação nos atos oficiais do município.

§ 3º Os representantes de que tratam os incisos X a XVII deste artigo serão escolhidos dentre os conselheiros da sociedade civil, vedada a participação de ocupantes de cargos comissionados na Administração.

§ 4º A habilitação dos representantes indicados a compor o colegiado será regulamentada por decreto.

§ 5º Os representantes indicados terão mandato de 3 (três) anos, podendo ser reconduzidos, 1 (uma) vez, por igual período, devendo ser domiciliados no município de Santo André há, no mínimo, 1 (um) ano.

**Art. 20.** O Colegiado será constituído de:

- I - Plenária Geral;
- II - Coordenação Executiva;
- III - Comissões Especiais ou Grupos Especiais.

**Parágrafo único.** O funcionamento do Colegiado será regulamentado por decreto e por Regimento Interno.

**Art. 21.** Até 90 (noventa) dias, antes do término do mandato do Ouvidor, a Coordenação Executiva do Colegiado terá como responsabilidade constituir nova composição e eleger sua nova Coordenação Executiva, que conduzirá o processo eleitoral para escolha do Ouvidor.

**Art. 22** O Colegiado organizará o processo eleitoral para escolha do Ouvidor e convocará eleições através de edital a ser publicado no órgão de imprensa oficial do Município, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do término do mandato do Ouvidor em exercício.

§ 1º A fiscalização do processo eleitoral será de responsabilidade da Comissão Fiscalizadora, composta na seguinte conformidade:

- I - 1 (um) representante do Poder Executivo, indicado pelo Prefeito Municipal;
- II - 1 (um) representante do Poder Legislativo, indicado pelo Presidente da Câmara Municipal;
- III - 1 (um) representante da sociedade civil indicado pelo Colegiado.

§ 2º Não poderá compor a Comissão Fiscalizadora representante que já tenha composto, ou que esteja compondo, o Colegiado no mandato em exercício.

**Art. 23.** O candidato a Ouvidor será indicado:

- I - por entidade sem fins lucrativos, comprovadamente estabelecida e em plena atividade no município de Santo André há, no mínimo, 01 (um) ano;
- II - pela população, através de pedido subscrito por, no mínimo, 1% (um por cento) dos eleitores da cidade.

§ 1º O prazo para a inscrição será de 15 (quinze) dias corridos, a contar da publicação do edital de convocação.

§ 2º Encerrado o prazo de inscrição o Colegiado publicará relação com os nomes dos candidatos inscritos, no prazo de 05 (cinco) dias úteis.

§ 3º É vedada a candidatura a Ouvidor, no mesmo exercício em que ocorrerem as eleições, aos ocupantes dos cargos em comissão de Ouvidor Adjunto e Assessor

Especial, aos membros do Colegiado e da Comissão Especial ou às pessoas que tenham participado da composição destes órgãos.

§ 4º O desligamento de qualquer das funções previstas no § 3º deste artigo não habilita à candidatura ao cargo de Ouvidor.

**Art. 24.** As candidaturas poderão ser impugnadas pelo Colegiado ou por qualquer cidadão domiciliado na cidade de Santo André há, no mínimo, 01 (um) ano.

§ 1º O Colegiado, no prazo de 05 (cinco) dias úteis a contar da publicação dos inscritos, poderá impugnar as candidaturas.

§ 2º Qualquer cidadão, no prazo de 03 (três) dias úteis a contar da publicação dos inscritos, poderá impugnar as candidaturas.

§ 3º Decorrido o prazo estabelecido no § 1º deste artigo o Colegiado publicará, no prazo de 03 (três) dias úteis, as candidaturas impugnadas, abrindo-se o prazo de 03 (três) dias úteis para apresentação de defesa.

§ 4º A defesa apresentada será julgada pelo Colegiado no prazo de 05 (cinco) dias úteis, e as candidaturas habilitadas serão publicadas no órgão de imprensa oficial do Município, em até 03 (três) dias após o julgamento.

§ 5º O procedimento para apresentação da defesa das impugnações e seu julgamento pelo Colegiado serão regulamentados por decreto.

§ 6º Os candidatos habilitados serão submetidos, em ambos os turnos, a debate ou entrevista pública, para apresentação pessoal e de suas propostas para o exercício do cargo, cujas regras serão estabelecidas por edital.

**Art. 25.** A escolha do Ouvidor será por voto nominal e aberto, na seguinte conformidade:

I - será eleito o candidato que obtiver 2/3 (dois terços) dos votos dos membros do Colegiado;

II – não havendo candidato eleito nos termos do inciso I deste artigo, será realizado novo turno de votação em até 10 (dez) dias, concorrendo os 02 (dois) candidatos mais votados considerando-se eleito aquele que obtiver a maioria absoluta, ou seja, 50% (cinquenta por cento) mais 01 (um) dos votos do Colegiado.

§ 1º Se houver candidatura única, o Colegiado deverá reiniciar o processo eleitoral, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 2º Caso permaneça candidatura única nessa segunda chamada, o Colegiado poderá, por aclamação, eleger o único inscrito.

§ 3º Se, antes de realizado o segundo turno de votação, ocorrer morte, desistência ou impedimento legal do candidato, será convocado, dentre os remanescentes, o de maior votação.

§ 4º Se como resultado do segundo turno de votação, bem como nas hipóteses do § 3º deste artigo, remanescer em segundo lugar mais de um candidato com a mesma votação, será considerado qualificado para disputar o segundo turno o mais idoso.

§ 5º Se o segundo turno de votação resultar em empate será considerado eleito o mais idoso.

**Art. 26.** Caso o processo eleitoral demande mais tempo do que o previsto, e o mandato em curso cesse antes da posse do novo Ouvidor, o Ouvidor Adjunto assume todas as funções do Ouvidor até que seja empossado o eleito.

**Art. 27.** O Ouvidor, no ato da posse, deverá assinar compromisso público de não concorrer e nem coordenar campanha na primeira eleição subsequente ao término de seu mandato, seja ela municipal, estadual ou federal.

**Art. 28.** Na posse e ao término do mandato, o Ouvidor deverá apresentar declaração de bens, que será arquivada com os documentos do Colegiado em sua sede, fazendo constar em ata a referida entrega.

**Art. 29.** O Ouvidor deverá, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após sua posse, elaborar e apresentar seu plano de trabalho e compromisso com o padrão de qualidade na solução de problemas para apreciação e aprovação do Colegiado.

**Parágrafo único.** Aprovados pelo Colegiado, o plano de trabalho e o compromisso com o padrão de qualidade na solução de problemas deverão ser amplamente divulgados.

**Art. 30.** Após a posse, será garantida ao Ouvidor a participação nas reuniões periódicas realizadas pelo Colegiado da Ouvidoria da Cidade de Santo André.

**Parágrafo único.** A participação de que trata o *caput* deste artigo se dará sempre que a Coordenação do Colegiado, ou o Ouvidor, entender necessária a tratativa de assuntos relevantes.

**Art. 31.** Cessarão as atribuições do Ouvidor, nas seguintes situações:

I - término do mandato;

II - renúncia aceita pelo Colegiado;

III – destituição por:

a) firmar ou manter contrato com pessoa jurídica de direito público, autarquia, empresa pública, sociedade de economia mista ou empresa concessionária de serviço público, no âmbito e em operação no Município, salvo quando o contrato obedecer a cláusulas uniformes;

b) aceitar ou exercer cargo, função ou emprego remunerado, inclusive os que sejam demissíveis *ad nutum*, nas entidades constantes da alínea “a”, deste artigo;

c) ser proprietário, controlador ou diretor de empresa que mantenha contrato com pessoa jurídica de direito público do município de Santo André, ou nela exerça função remunerada;

d) patrocinar causa em que seja interessada qualquer das entidades referidas na alínea “a” deste artigo;

e) proceder de forma incompatível com suas funções;

f) sofrer condenação criminal por crime doloso, em sentença transitada em julgado.

§ 1º A destituição será decidida pelo Colegiado, por 2/3 (dois terços) dos votos de seus membros, assegurada ampla defesa.

§ 2º Em caso de renúncia ou destituição, será iniciado, no prazo de até 30 (trinta) dias corridos, novo processo eleitoral.

§ 3º Nos casos de renúncia ou destituição o Ouvidor Adjunto assume todas as funções do Ouvidor até que seja concluído o processo eleitoral.

**Art. 32.** Cessarão as funções do Ouvidor Adjunto nas seguintes situações:

- I - término do mandato do Ouvidor, excluída a hipótese do art. 26 desta lei;
- II - renúncia ou destituição do titular, excluída a hipótese do § 3º do art. 31 desta lei;
- III - pedido de exoneração aceito pelo Ouvidor;
- IV – exoneração determinada pelo Ouvidor.

**Art. 33.** Cessarão as funções do Assessor Especial nas seguintes situações:

- I - término do mandato, renúncia ou destituição do Ouvidor;
- II - pedido de exoneração aceito pelo Ouvidor;
- III – exoneração determinada pelo Ouvidor.

**Art. 34.** O Regimento Interno da Ouvidoria e do Colegiado, e suas alterações, deverão ser publicados no órgão de imprensa oficial do Município.

**Art. 35.** As despesas com execução desta lei correrão por conta de verbas próprias do orçamento da Prefeitura Municipal de Santo André, suplementadas se necessário.

**Art. 36.** Fica revogada a Lei nº 8.706, de 22 de dezembro de 2004.

**Art. 37.** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Santo André, 02 de dezembro de 2019.

**PAULO SERRA**  
**PREFEITO MUNICIPAL**

**CAIO COSTA E PAULA**  
**SECRETÁRIO DE ASSUNTOS JURÍDICOS**

Registrada e digitada na Enc. de Expediente e Atos Oficiais, na mesma data, e publicada.

**ANA CLAUDIA CEBRIAN LEITE**  
**CHEFE DE GABINETE**

## ANEXO ÚNICO

QUADRO DE CARGOS EM COMISSÃO RECLASSIFICADOS					
Denominação	Quantidade	Tabela	Classe Atual	Classe Nova	Requisito
Ouvidor	1	IV	8	Subsídio	Ensino Médio
Ouvidor Adjunto	1	IV	7	8	Ensino Médio