



LEI MUNICIPAL Nº 1.369 DE 04 DE NOVEMBRO DE 2025

**DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO, A ESTRUTURA E
O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA
PREFEITURA MUNICIPAL DE SILVEIRAS**

Edson Mendes Mota, Excelentíssimo Prefeito Municipal de Silveiras, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais Faz saber que a Câmara Municipal de Silveiras aprova e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

Art. 1º A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Silveiras é criada e organizada nos termos desta lei, tendo seu funcionamento vinculado ao gabinete do Prefeito Municipal.

Art. 2º A Ouvidoria é um órgão de interlocução entre o Poder Executivo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, desde que relacionados ao funcionamento e competência da Prefeitura Municipal de Silveiras.

Art. 3º Compete à Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Silveiras:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Prefeitura Municipal;

II - organizar os canais de acesso do cidadão à Prefeitura 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 Ouvidoria da Prefeitura Municipal;

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE SILVEIRAS

- Estado de São Paulo -

VI – auxiliar o Prefeito Municipal na tomada de medidas necessárias visando à regularidade dos trabalhos, melhoria dos processos internos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados;

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

Art. 4º A Ouvidoria da Prefeitura Municipal, diretamente vinculada ao Prefeito Municipal, será composta por um Ouvidor, empregado público efetivo da Prefeitura Municipal, com formação em nível superior, designado pelo Prefeito Municipal, atribuindo-se uma gratificação de função de 30% (trinta por cento) sobre seu vencimento básico.

Parágrafo Único - O Prefeito Municipal poderá designar um Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor em seus impedimentos e ausências.

Art. 5º O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações e documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições às unidades e servidores da Prefeitura Municipal;

§ 1º As unidades e servidores da Prefeitura Municipal terão prazo de 15 (quinze) dias para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado, por igual período, em função da complexidade do assunto.

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

Art. 6º São atribuições do Ouvidor:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - remeter para o Prefeito Municipal a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidades e os abusos de poder constatados na Prefeitura Municipal;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SILVEIRAS
- Estado de São Paulo -

IV - arquivar, de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deva ser respondida;

V - manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar ao Prefeito Municipal o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar conteúdo da carta de serviços ao usuário, nos termos previstos no artigo 7º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;

X - elaborar relatório de gestão anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Prefeito Municipal, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

XI - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

XII - propor ao Prefeito Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria;

XIII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

Parágrafo único. O relatório de gestão de que trata o inciso X do caput, que será publicado no mês de janeiro de cada ano e deve indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

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

Art. 7º A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias úteis, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SILVEIRAS
- Estado de São Paulo -

Parágrafo único. O prazo mencionado no “caput” poderá ser prorrogado, por igual período, desde que justificado, de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação antes do encerramento do período.

Art. 8º A Prefeitura Municipal deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

Art. 9º 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 - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final;
- V - ciência ao usuário.

Art. 10. A Prefeitura Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - acesso por meio de página eletrônica da Prefeitura Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - serviço de atendimento presencial, na sede do Poder.

§ 1º - Para garantir a efetividade de suas atribuições, a Ouvidoria poderá condicionar o seguimento da solicitação à apresentação de documentos.

§ 2º A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

§ 3º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 4º São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SILVEIRAS
- Estado de São Paulo -

§ 5º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 6º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 7º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor, as informações recebidas, cabendo, à Prefeitura, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.

§ 8º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

§ 9º É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

Art. 11. A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios suficientes à verificação de sua verossimilhança.

Parágrafo Único - Caso não haja indícios suficientes à verossimilhança da denúncia anônima, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.

Art. 12. A Prefeitura Municipal de Silveiras dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades.

Art. 13. A Prefeitura Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria, mediante apoio logístico, tecnológico e administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 14. Subsidiariamente ao disposto nesta lei, serão observadas:

I – a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II – a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SILVEIRAS
- Estado de São Paulo -

Art. 16. As despesas com a execução desta Lei correrão por conta de verba própria do orçamento vigente, suplementadas se necessário.

Art. 17. O Art. 19, inciso I, da Lei Municipal nº 1.182, de 08 de fevereiro de 2022, passa a vigorar com a seguinte redação:

"Art. 19. (...)

I - Órgãos de assistência e assessoramento direto:

Procuradoria do Município - composta por dois advogados efetivos;

b) Assessor de Gabinete – Cargo de livre nomeação e exoneração;

c) Secretário de Governo - agente político(a) de livre nomeação e exoneração;

Assessor de Gabinete;

d) Controladoria Interna Municipal – composta por empregados públicos efetivos;

e) Ouvidoria Municipal – composta por um empregado público efetivo.

(...)"

Art. 18. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Silveiras, 04 de novembro de 2025.



Edson Mendes Mota
Prefeito Municipal

Publicada no site oficial e na portaria da Prefeitura Municipal.
Registrada em Livro próprio. Data supra.



Caroline Satim Rodrigues
Assessor de Gabinete