



Cidade Encanto

# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO SUL

CNPJ: 46.211.702/0001-15

ESTADO DE SÃO PAULO

## LEI Nº 2.010, 18 DE JUNHO DE 2024.

*“Dispõe sobre a Ouvidoria Municipal, disposta na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, o acesso à informação previsto na Lei Federal 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem com o disposto na Constituição Federal, no Art. 5º, XXXIII, Art. 37, § 3º, II e Art. 216, § 2º”*

**SALMA APARECIDA MEROTO BEFFA**, Prefeita Municipal de Ribeirão do Sul, 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:

### CAPÍTULO I DO PLANEJAMENTO MUNICIPAL

**ARTIGO 1º.** Fica instituída a Ouvidoria Geral no Município de Ribeirão do Sul, órgão auxiliar, vinculado a Prefeita, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal e Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**ARTIGO 2º.** A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

- I – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II – acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III – auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- IV – propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- V - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

du y



Cidade Encanto

# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO SUL

CNPJ: 46.211.702/0001-15

ESTADO DE SÃO PAULO

VI – 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 ou agentes públicos;

VII – manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

VIII – informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

IX – recomendar aos órgãos da administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

X – elaborar e publicar anualmente no Semanário Oficial Eletrônico do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

XI – 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 e indireta;

XII – 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 suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e reclamações recebidas;

XIII – implementar as medidas necessárias à estruturação do Conselho de Usuários e a execução e publicação da “Carta de Serviços aos Usuários”, na forma da Lei Federal 13460/2017;

XIV – promover anualmente avaliação dos serviços prestados e sua publicação, na forma do artigo 23 da Lei Federal 13460/2017;

**ARTIGO 3º.** A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor Geral, a ser nomeado pela Prefeitura.

**ARTIGO 4º.** Compete ao Ouvidor Geral do Município:

I – representar a Ouvidoria Municipal diante das demais unidades administrativas, dos demais órgãos e entidades da administração pública direta e indireta, dos demais Poderes e perante a sociedade;

II – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

*Handwritten signature*





*Cidade Encanto*

# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO SUL

CNPJ: 46.211.702/0001-15

ESTADO DE SÃO PAULO

III – propor aos órgãos da administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicância, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

IV – requisitar diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão da administração pública, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

V – recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela administração do município;

VI – recomendar aos órgãos da administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VII – celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

**ARTIGO 5º.** Os serviços de informação ao cidadão serão desenvolvidos pelo próprio Ouvidor cabendo a ele também:

I – representar os serviços de informação diante das demais unidades administrativas, dos demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;

II – promover articulação e parcerias com outros organismos públicos e privados;

III – manter registro dos titulares de cada órgão e entidade da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, para decisão quanto ao acesso às informações e dados sigilosos ou reservados da respectiva área;

IV – requisitar da autoridade que classificar informação como sigilosa, esclarecimentos ou acesso ao conteúdo, parcial ou integral da informação;

V – rever a classificação de informações sigilosas, de ofício ou mediante provocação de pessoa interessada, observando o disposto na legislação aplicável sobre essa classificação;

VI – implementar medidas para aperfeiçoar as normas e procedimentos necessários à observância desta Lei;

VII – manifestar-se sobre reclamação apresentada contra omissão ou recusa de autoridade municipal, quanto ao acesso às informações e demais protocolos perante a Ouvidoria Municipal.

VIII – assegurar o cumprimento das normas relativas ao acesso à informação, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei.

*uu*



Cidade Encanto

# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO SUL

CNPJ: 46.211.702/0001-15

ESTADO DE SÃO PAULO

IX – avaliar e monitorar a implementação do disposto nesta Lei e apresentar ao Prefeita Municipal relatório anual sobre o seu cumprimento, encaminhando-a à Procuradoria Geral e controladoria-geral do município;

X – orientar as unidades no que se refere ao cumprimento desta Lei;

XI – manifestar-se, quando solicitado, sobre reclamação apresentada contra omissão de autoridade competente.

**ARTIGO 6º.** Os serviços pertinentes à Ouvidoria Municipal e informação ao Cidadão serão coordenados pelo Ouvidor Geral nomeado através de Portaria, desempenhando a função mediante gratificação.

§ 1º Caberá ao Serviço de Informação ao Cidadão e da Ouvidoria Municipal:

I – coordenar e controlar as atividades e serviços relacionados às competências institucionais do serviço de acesso à informação e da Ouvidoria, provendo os meios necessários à sua adequada e eficiente prestação;

II – disponibilizar o atendimento presencial ao público;

III – receber, autuar e processar, para respostas, os pedidos de acesso às informações, ou denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e demais assuntos pertinentes;

IV – orientar o interessado, quanto ao seu pedido, o tramite, o prazo da resposta e sobre as informações disponíveis no site eletrônico [ribeiraodosul.sp.gov.br](http://ribeiraodosul.sp.gov.br), no e-mail [ouvidoria@ribeiraodosul.sp.gov.br](mailto:ouvidoria@ribeiraodosul.sp.gov.br) e nos links “e-sic” e no “e ouvidoria”;

V – zelar pelo atendimento dos prazos assinados para apresentação de respostas;

VI – promover campanhas de abrangência municipal de fomento à cultura da transparência na administração pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação e ouvidoria;

VII – orientação das entidades privadas sem fins lucrativos, no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na administração pública;

VIII – monitoramento dos prazos e procedimentos;

IX – definição de formulário padrão, disponibilizado em meio físico e eletrônico, que estará à disposição no site eletrônico [ribeiraodosul.sp.gov.br](http://ribeiraodosul.sp.gov.br) nos links “e-sic” e no “e-ouv” e nos serviços presenciais nas dependências da Prefeitura Municipal;

X – levar ao conhecimento das demais unidades administrativas do órgão/entidade e ao seu dirigente máximo sobre as reclamações, críticas, comentários, elogios, pedidos de providencias, sugestões e quaisquer outros expedientes que lhe sejam encaminhados acerca dos serviços e atividades por eles desempenhadas;

338





Cidade Encanto

# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO SUL

CNPJ: 46.211.702/0001-15

ESTADO DE SÃO PAULO

XI – propor ao Secretário Municipal responsável pelos serviços de informação e ao Ouvidor Geral a adoção de medidas e providências de correção de rumos ou aperfeiçoamento em processos;

XII – manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos;

XIII – encaminhar os relatórios das atividades às autoridades superiores, na forma da Lei Federal 12.527/2011 e 13460/2017;

XIV – desenvolver outras atribuições compatíveis com a sua função.

**ARTIGO 7º.** Os órgãos da administração direta e indireta assegurarão as pessoas naturais e jurídicas o direito ao acesso à informação, que será efetivado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente e clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as disposições desta Lei e demais legislações aplicáveis ao caso.

**Parágrafo único** - Ficam subordinadas ao regime desta Lei as entidades privadas, relativamente aos recursos que receberem do Poder Executivo Municipal, mediante subvenções, contrato de gestão, termo de colaboração ou fomento, convênios, acordo, ajustes ou outros instrumentos congêneres.

**ARTIGO 8º.** O acesso à informação disciplinado nesta Lei não se aplica:

I – às informações relativas a atividade empresarial de pessoas físicas ou jurídicas de direito privado, obtidas por outros órgãos ou entidades no exercício de atividades de controle, regulação e supervisão da atividade econômica cuja divulgação possa representar vantagem competitiva a outros agentes econômicos;

II – As hipóteses de sigilo previstas na legislação, como fiscal, bancária, comercial, profissional, industrial, segredo de justiça e as sigilosas nos termos da Lei Federal 12.527/2011 e decretos regulamentares.

**Parágrafo único** – Como documentos sigilosos, dentre outros, elencados na legislação aplicável a matéria, considera-se: ficha cadastral com os dados pessoais que individualizem informações sobre servidor público, os dados fiscais repassados pelo contribuinte para eleitos de cadastramento e lançamento fiscal, o conteúdo dos envelopes para habilitação e propostas em processos licitatórios de qualquer natureza enquanto a lei exigir que permaneçam lacrados, o prontuário médico de pacientes, as notificações compulsórias contendo a identificação de pacientes com doenças infecto contagiosas e demais informações.



Cidade Encanto

# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO SUL

CNPJ: 46.211.702/0001-15

ESTADO DE SÃO PAULO

**ARTIGO 9º.** Qualquer interessado, devidamente identificado, poderá ter acesso às informações e respostas as eventuais solicitações ou denúncias realizadas perante a Ouvidoria, referentes aos órgãos e as entidades municipais, preferencialmente, no site [ribeiraodosul.sp.gov.br](http://ribeiraodosul.sp.gov.br) e nos links “e-sic” e no “e ouvidoria” e, na impossibilidade de utilização desse meio, nas dependências dos serviços da Coordenadoria dos Serviços de Informação ao Cidadão e Ouvidoria Municipal.

§ 1º o pedido de acesso à informação ou questão atinente à Ouvidoria municipal deverá conter:

- I – o nome do requerente;
- II – número de documento de identificação válido e telefone para contato;
- III – especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida ou do objeto de seu protocolo e sua finalidade para utilização;
- IV – endereço físico ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicação ou da resposta requerida;

§ 2º não serão atendidos pedidos de acesso a informação, requerimentos ou protocolos que sejam:

- I – genéricos;
- II – desproporcionais ou desarrazoados;
- III – que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviços de produção ou tratamento de dados, que sejam de competência do órgão ou entidade municipal.

§ 3º na hipótese do inciso III do § 2º, a coordenadoria dos serviços deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

**ARTIGO 10.** As informações solicitadas serão prestadas pelo Serviço de Informação ao Cidadão e da Ouvidoria Municipal, no prazo de, até 15 (quinze) dias.

§ 1º o prazo referido no caput poderá ser prorrogado, por mais 15 (quinze) dias, mediante justificativa expressa do responsável pela prestação da informação, da qual será dada ciência ao requerente.

*Handwritten signature*





Cidade Encanto

# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO SUL

CNPJ: 46.211.702/0001-15

ESTADO DE SÃO PAULO

§ 2º não sendo possível o fornecimento da informação ou o atendimento ao objeto do protocolo, o servidor responsável pela Coordenadoria dos Serviços de Informação ao Cidadão e da Ouvidoria, deverá:

I - apresentar ao requerente as razões de fato ou de direito da recusa, total ou parcial, do acesso pretendido ou da impossibilidade de atendimento;

II – comunicar que não possui a informação, indicando, se for de seu conhecimento, o órgão, a entidade ou a organização, não pertencente à Administração Pública Municipal, que deverá detê-la.

§ 3º quando não for autorizado o acesso, por se tratar de informação reservada ou sigilosa, o requerente será informado sobre a possibilidade de recurso.

§ 4º caso a informação solicitada esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em qualquer outro meio de acesso universal, será informado ao requerente o lugar e a forma pela qual se poderá consultar e obter a referida informação, desonerando a Administração Municipal da obrigação de seu fornecimento direto, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para realizar, por si mesmo, tais procedimentos.

**ARTIGO 11.** Não poderá ser negado acesso as informações necessárias a tutela judicial ou administrativa de direitos fundamentais.

**Parágrafo único** - O requerente deverá apresentar razões que demonstrem a existência de nexo entre informações requeridas e o direito que se pretende proteger.

**ARTIGO 12.** A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.

§ 1º fica isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do próprio sustento ou da sua família, declarada nos termos da Lei Federal nº 7.115 de agosto de 1983.

§ 2º caso seja requerida a concessão da cópia de documento com autenticação, poderá ser designado um servidor para certificar que confere com o original.

*Handwritten signature*



Cidade Encanto

# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO SUL

CNPJ: 46.211.702/0001-15

ESTADO DE SÃO PAULO

**ARTIGO 13.** As informações de interesse público serão disponibilizadas no site eletrônico [ribeiraodosul.sp.gov.br](http://ribeiraodosul.sp.gov.br), os quais serão atualizados, rotineiramente, e deverá atender, entre outros, aos seguintes requisitos:

- I – conter formulário para requerimento de acesso à informação e atinentes à Ouvidoria Municipal, por meio do “e-sic” e no “e-ouvidoria”;
- II – conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação, de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- III – possibilitar a impressão de informações;
- IV – garantir a autenticidade e a integridade das informações disponíveis para acesso;
- V – manter atualizadas as informações disponíveis para acesso;
- VI – indicar local que permita ao interessado comunicar-se pessoalmente com o Serviço de Informação ao Cidadão e com o Serviço de Ouvidoria Municipal;
- VII – adotar as medidas necessárias para garantir a acessibilidade para pessoas com deficiência, nos termos da legislação própria.

**Parágrafo único** - É dever dos órgãos e entidades municipais promover, independente de requerimento, a divulgação, em seus sítios na internet, de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas.

**ARTIGO 14.** Deverão ser disponibilizadas no endereço eletrônico [ribeiraodosul.sp.gov.br](http://ribeiraodosul.sp.gov.br) as seguintes informações de interesse público:

- I – estrutura organizacional, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;
- II – receita orçamentária arrecadada;
- III – repasses ou transferências de recursos financeiros;
- IV – execução orçamentária e financeira;
- V – licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados;
- VI – remuneração e subsídio de cargos e empregos;
- VII – dados gerais para o acompanhamento de programas, ações, projetos e obras de órgãos e entidades;
- VIII – respostas as perguntas mais frequentes da sociedade;
- IX - contrato da autoridade coordenadora, telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão – Sic e do Serviço de Ouvidoria Municipal, nos termos do Art. 40 da Lei nº 12.527/2011.

*WS 8*





# PREFEITURA MUNICIPAL DE RIBEIRÃO DO SUL

CNPJ: 46.211.702/0001-15

ESTADO DE SÃO PAULO

**Parágrafo único** - As informações poderão ser disponibilizadas por meio da ferramenta de redirecionamento da página na internet, quando estiverem disponíveis em outros sítios governamentais.

**ARTIGO 15.** No caso de indeferimento de acesso às informações ou as razões da negativa de acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão do Secretário ou Ouvidor, quando o caso, no prazo de 15 (quinze) dias, a contar da sua ciência.

**Parágrafo único** - O recurso será encaminhado à Prefeita Municipal, que se manifestará no prazo de 15 (quinze) dias.

**ARTIGO 16.** Na aplicação desta Lei serão observadas as questões sobre classificação de informações secretas, sigilosas e reservadas, o acesso às informações pessoais, a responsabilidade sobre o acesso e divulgação de informações e demais disposições gerais da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e do Decreto Federal nº 7.724, de 16 de maio de 2012 e Decretos Estaduais nº 61.836, de 18 de fevereiro de 2016 e 58.052, de 16 de maio de 2012 ou outros que venham substituir.


**ARTIGO 17.** As despesas decorrentes da presente Lei correrão por conta de verbas próprias, consignadas no orçamento vigente, suplementadas se necessário.

**ARTIGO 18.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Ribeirão do Sul - (SP), 18 de junho de 2024.

  
**SALMA APARECIDA MEROTO BEFFA**  
**Prefeita Municipal**

**Registrada e Publicada no Departamento de Administração.**

  
**ALINE FABIANE WAISS MARQUES**  
**Chefe de Exp.do Gabinete**