

**PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº**

025/2022

**INSTITUI À OUVIDORIA PÚBLICA DA  
GUARDA CIVIL MUNICIPAL**

**RUBENS FURLAN**, Prefeito Municipal de Barueri, no uso de atribuições que lhe são conferidas por Lei, FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei Complementar.

**CAPÍTULO I  
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** Fica instituída a Ouvidoria Pública como órgão de controle externo e independente em relação à direção da Guarda Civil Municipal.

Parágrafo único. No desempenho de suas atribuições a Ouvidoria da Guarda Civil Municipal observará as disposições contidas no inciso II, do art. 13, da Lei Federal nº 13.022, de 8 de agosto de 2014, com a finalidade de exercer as competências definidas nos Capítulos III e IV da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e art. 4º - A, da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, observadas, ainda, no que couber, a Lei nº 13.140, de 26 de junho de 2015, a Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, e a Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 2º** Incumbe à Ouvidoria da Guarda Civil Municipal receber, examinar e encaminhar reclamações, sugestões, elogios e denúncias acerca da conduta de seus dirigentes e de servidores público integrantes de seu Quadro de Cargos de Carreira, propor soluções, oferecer recomendações e informar os resultados aos interessados, garantindo-lhes orientação, informação e resposta.

Parágrafo único. No exercício de suas competências, a Ouvidoria observará os seguintes princípios e diretrizes:

- I – autonomia no exercício de suas atribuições;
- II – a garantia sobre a participação, a proteção e a defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da Guarda Civil Municipal, dos titulares de dados pessoais e dos denunciantes;
- III – ação proativa para o aprimoramento da transparência;
- IV – máxima presteza e eficiência no atendimento aos cidadãos.

**Art. 3º** Compete à Ouvidoria Pública da Guarda Civil Municipal, sem prejuízo de outras atribuições estabelecidas em regulamento próprio:

15-09-2022 09:27 002203 27

CÂMARA MUNICIPAL DE BARUERI

**I – receber e dar tratamento:**

- a) às manifestações de usuários de serviços públicos de competência da Guarda Civil Municipal, observado o Capítulo III, da Lei nº 13.460/2017;
- b) aos relatos de informações a que se refere o art. 4º - A, da Lei nº 13.608/2018;
- c) às petições destinadas ao exercício de direitos do titular de dados pessoais perante o Poder Público referidos no art. 18, da Lei nº 13.709/2018.

**II – adotar as medidas necessárias ao cumprimento dos prazos legais e da qualidade das respostas às manifestações de usuários de serviços públicos recebidos da Guarda Civil Municipal;**

**III – formular, executar e avaliar ações e projetos relacionados às atividades de ouvidoria da Guarda Civil Municipal;**

**IV – coletar, ativa ou passivamente, dados acerca da qualidade e da satisfação dos usuários com a prestação de serviços públicos prestados pela Guarda Civil Municipal;**

**V – analisar dados recebidos ou coletados a fim de produzir informações gerenciais com o propósito de aprimoramento da prestação de serviços, e ao implemento de ações corretivas no processo;**

**VI – zelar pela adequação, atualidade e qualidade das informações constantes na Carta de Serviços da Ouvidoria Pública da Guarda Civil Municipal;**

**VII – adotar meios de solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços públicos e a Guarda Civil Municipal, com a finalidade de qualificar o diálogo entre as partes e tornar mais efetiva a resolução de conflitos, quando cabível;**

**VIII – realizar a articulação com instâncias e organismos de participação social;**

**IX – realizar a articulação com a Guarda Civil Municipal para a adequada execução de suas competências;**

**X – realizar a articulação, no que se refere às competências da Ouvidoria Pública da Guarda Civil Municipal, com os demais órgãos ou entidades encarregados de promover a defesa de direitos dos usuários de serviços públicos, como Ouvidorias de outros entes e Poderes, Ministério Público e Defensorias Públicas;**

**XI – exercer a supervisão técnica de outros canais de relacionamento com os usuários de serviços públicos prestados pela Guarda Civil Municipal, quanto ao cumprimento do disposto nos arts. 13 e 14, da Lei nº 13.460/2017;**

**XII – produzir anualmente o relatório de gestão;**

**XIII – elaborar o planejamento das ações da Ouvidoria Pública da Guarda Civil Municipal por meio de Plano de Trabalho anual a ser aprovado pelo Ouvidor Geral do Município;**

Parágrafo único. O disposto no inciso VII, deste artigo, não afasta as competências estabelecidas na Seção I, do Capítulo II, da Lei nº 13.140/2015.

## **CAPÍTULO II DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA**

**Art. 4º** A Ouvidoria Pública da Guarda Civil Municipal contará com a seguinte estrutura:

I – espaço físico para atendimento presencial que permita descrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de necessidades especiais ou mobilidade reduzida;

II – sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 3º desta Lei Complementar, e que atenda, no mínimo, aos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) controle e registro de acesso; e
- d) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.

III – número de telefone e caixa postal de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço da Ouvidoria Pública da Guarda Civil Municipal.

**§1º** Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria Pública da Guarda Civil Municipal serão publicados no site oficial da Ouvidoria Geral do Município e no Jornal Oficial do Município.

**§2º** A Ouvidoria contará com quantitativo de servidores públicos municipais efetivos, compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta Lei Complementar.

**§3º** A Ouvidoria poderá utilizar-se de base de dados e sistemas informatizados cedidos por órgãos ou entidades públicas, por meio de celebração formal de termo de cooperação, ou pela filiação à Rede de Ouvidorias do Governo Federal que forneça esses serviços, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

**Art. 5º** A Ouvidoria Pública da Guarda Civil Municipal será chefiada por servidor público efetivo, salvo se integrante do Quadro de Cargos de Carreira da Instituição, preferencialmente com formação de nível superior e que atenda obrigatoriamente aos seguintes requisitos:

I – possuir idoneidade moral, conduta ilibada e postura ética;

II – possuir experiência de, no mínimo, um ano em atividade de ouvidoria e acesso à informação ou de prestação e avaliação de serviços públicos, agregando conhecimentos relativos à gestão pública, dos serviços prestados pela Instituição, e capacidade de diálogo, conciliação e resolução de conflitos;

III – possuir capacitação em ouvidoria, certificando a frequência a cursos de no mínimo cento e sessenta horas, ou certificação própria concedida por instituição de ensino nacionalmente reconhecida;

IV – não estar respondendo a processo correicional;

V – não ter sido sancionado disciplinarmente em procedimento correicional, nos últimos 2 (dois) anos;

VI – não ter sido condenado, por decisão transitada em julgado, ou proferida por órgão judicial colegiado pela prática de crimes:

- a) contra a fé pública, a administração pública e o patrimônio público;
- b) contra a Administração em Geral, tipificados nos arts. 312 a 326, do Código Penal, ou ainda outros previstos em legislação extravagante, que maculem a Administração;
- c) crimes hediondos, previstos na Lei nº 8.930, de 6 de setembro de 1994;
- d) crimes de tortura ou praticados com abuso de autoridade;
- e) crimes de discriminação e preconceito, tipificados na Lei nº 7.716, de 5 de janeiro de 1989;
- f) pela prática de improbidade administrativa.

§1º O requisito a que se refere o inciso III, deste artigo, poderá ser comprovado em até seis meses após a nomeação.

§2º O Ouvidor Público da Guarda Civil Municipal terá mandato de quatro anos, prorrogável por uma única vez por igual período, observados os critérios de conveniência e oportunidade da Administração Pública.

§3º no caso de eventual reestruturação administrativa, inexistindo previsão legal em contrário, a nomeação do Ouvidor da Guarda Civil Municipal deverá ser convalidada, mantida a designação do titular ocupante da investidura pública.

§4º Finda a recondução, se a manutenção do Ouvidor Público da Guarda Civil Municipal for imprescindível para a finalização de trabalhos considerados relevantes, o Chefe do Poder Executivo Municipal poderá prorrogar a nomeação por mais um ano, mediante decisão fundamentada.

**Art. 6º** O Ouvidor Público da Guarda Civil Municipal deverá atender aos requisitos previstos no art. 5º, desta Lei Complementar ao longo de todo o período de exercício do cargo.

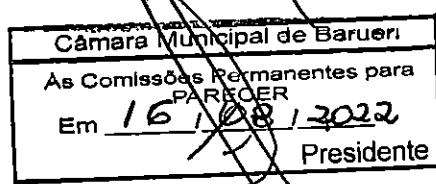
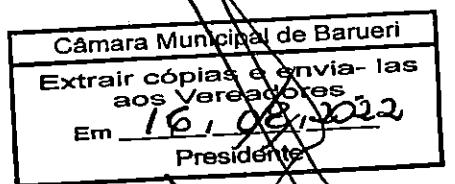
**Art. 7º** A perda da nomeação, decidida pela maioria absoluta da Câmara Municipal, nos termos do que dispõe o §2º do inciso II, do art. 13, da Lei Federal nº 13.022/2014, ocorrerá, exclusivamente, nas hipóteses de não atendimento dos requisitos previstos nos arts. 5º e 6º, desta Lei Complementar.

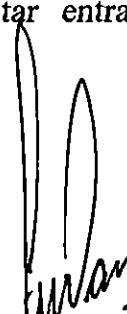
**Art. 8º** A nomeação do Ouvidor Público da Guarda Civil Municipal poderá ser interrompida, de modo cautelar, por meio de ato do Chefe do Poder Executivo Municipal, atendendo a representação do Ouvidor Geral do Município, em caso de prática de ilícito administrativo disciplinar punível com a aplicação de sanção de demissão, evidente negligência, imprudência ou imperícia que resulte em prejuízo ao adequado cumprimento das obrigações legais da Ouvidoria Pública da Guarda Civil Municipal, a partir da instauração do respectivo processo correicional pela autoridade disciplinar competente.

### CAPÍTULO III DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 9º** O Poder Executivo Municipal editará Decreto disciplinando o funcionamento da Ouvidoria Pública da Guarda Civil Municipal.

**Art. 10** Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.



  
**RUBENS FURLAN**  
Prefeito Municipal

