



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CÂNDIDO MOTA

Estado de São Paulo

## GABINETE DO PREFEITO

LEI COMPLEMENTAR Nº 4089/2025, DE 28 DE JANEIRO DE 2025.  
“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO DE CÂNDIDO MOTA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.

Eu, ERALDO JOSÉ PEREIRA, Prefeito do Município e Comarca de Cândido Mota, Estado de São Paulo, no uso das atribuições que me são conferidas por Lei;

Faço saber que a Câmara Municipal de Cândido Mota aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei Complementar:

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município de Cândido Mota, órgão vinculado à Secretaria de Administração e Finanças, responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

### CAPÍTULO I

#### DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município de Cândido Mota:

I - 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 do município de Cândido Mota ou agentes públicos;

II - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, na forma do Inciso I deste artigo;

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

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

V - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VI - elaborar e publicar anualmente no órgão de publicação oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII - realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;





# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CÂNDIDO MOTA

Estado de São Paulo

## GABINETE DO PREFEITO

VIII - 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;

IX - 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 representações recebidas.

Art. 4º. Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no Inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

### CAPÍTULO II

#### DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

Art. 5º A Ouvidoria-Geral do Município será coordenada por servidor público de provimento em comissão.

Parágrafo Único. São requisitos para ser Ouvidor do Município, na conformidade do disposto nesta Lei Complementar:

I - não ter sofrido penalização administrativa, civil ou penal relativo a crime contra a administração ou a fé pública transitada em julgado;

II - não ser cônjuge, ascendente ou descendente ou parente em até terceiro grau do Prefeito, do Vice Prefeito, vereador ou secretários municipais.

III - não exercer, concomitantemente com a atividade pública, qualquer outra atividade profissional;

IV - não realizem atividade político-partidária;

V - qualquer outra circunstância que afete os princípios da autonomia profissional, segurança dos controles ou segregação de funções.

Art. 6º. O Ouvidor da Prefeitura Municipal de Cândido Mota atuará com autonomia e independência dentro de sua função, devendo firmar compromisso público de:

I - não concorrer, coordenar campanha ou apoiar publicamente candidato a cargo público;

II - manter sigilo sobre os processos que estiver sobre sua responsabilidade;

III - atuar com observância exclusiva ao interesse público;

IV - não se manifestar publicamente sobre processos e assuntos que estejam sob sua responsabilidade;

V - manter conduta profissional ética e reputação ilibada mediante responsabilidade funcional no cuidado com os processos que lhe são afetos.

Art. 7º. Compete à função de Ouvidor do Município:

I - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

II - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da Lei;

III - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;

IV - recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras que possam ocasionar prejuízo ao erário;

V - outras atividades correlatas relacionadas com a atividade de ouvidoria.

Art. 8º. Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Cândido Mota, atuará:

I - por iniciativa própria;





# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CÂNDIDO MOTA

Estado de São Paulo

## GABINETE DO PREFEITO

II - por solicitação do Prefeito ou dos secretários e diretores municipais;

III - em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 9º. Os atos oficiais da Ouvidoria serão publicados na imprensa oficial municipal e no site do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

Art. 10 Fica criada junto ao Anexo III da Lei Complementar nº 1825/2012, de 13 de fevereiro de 2012, o cargo público de provimento em comissão de Ouvidor-Geral, integrando assim o “Anexo 2 - Cargos Públicos de Provimento em Comissão”, nos seguintes termos:

Quantidade	Denominação	Referência	Requisitos
1	Ouvidor-Geral	II	Ensino Médio Completo

### CAPÍTULO III

#### DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 11. A Ouvidoria deverá receber analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 12. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei Complementar sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 2º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 3º. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 4º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 13. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município;

II - por correspondência convencional;

III - no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV - através de telefone.

Parágrafo Único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 14. Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei Complementar.

§ 1º. A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º. As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art. 15. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo Único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.

Art. 16. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (trinta) dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, por igual período.

Rua Henrique Vasques, 180 – CEP: 19880-039 – Fone: (18) 3341-9830 – E-Mail: candidomota@candidomota.sp.gov



NOSSO MUNICÍPIO PARTICIPA DO  
PROGRAMA PREFEITO  
AMIGO DA CRIANÇA  
GESTÃO 2021 - 2024



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CÂNDIDO MOTA

Estado de São Paulo

## GABINETE DO PREFEITO

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º. O Pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada.

Art. 17. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º. Esgotado o prazo de que trata essa Lei Complementar sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º. O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

### CAPÍTULO IV

#### DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA

Art. 18. A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, até o final do mês de fevereiro, relatório de gestão, que consolidará as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 19. O relatório de gestão deverá 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. 20 O relatório de gestão será:

- I - encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II - disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.
- III - publicado no Diário Oficial do Município de Cândido Mota - SP;

### CAPÍTULO V

#### DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 A Ouvidoria-Geral do Município programatizará e acompanhará a atualização e publicidade de Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderão as exigências mínimas previstas no Art. 7º da Lei nº 13.460/2017, de 26 de junho de 2017.

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 22. A Ouvidoria-Geral será assessorada pela Secretaria dos Negócios Jurídicos.

Art. 23. As atribuições do Ouvidor-Geral ficam referenciadas no Anexo II desta Lei Complementar, integrando assim o “Anexo 8 – Descrição Sumária de Cargos – 1 Grupo Operacional: Direção e Assessoria” da Lei Complementar nº 1825/2012, de 13 de fevereiro de 2012.

Art. 24. Esta Lei Complementar poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.





# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CÂNDIDO MOTA

Estado de São Paulo

## GABINETE DO PREFEITO

Art. 25. As despesas decorrentes da presente Lei Complementar onerarão dotações orçamentárias próprias constantes no orçamento, suplementadas se necessário.

Art. 26. O Demonstrativo de Impacto Orçamentário e Financeiro de que trata o Art. 16, da Lei Complementar 101, de 2000, de 04 de maio de 2000, segue demonstrado no Anexo I que fica fazendo parte integrante desta Lei Complementar.

Art. 27. Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua Publicação.

Art. 28. Revogam-se as disposições em contrário.

Prefeitura do Município de Cândido Mota, aos 28 (vinte e oito) dias do mês de janeiro de 2025.

**REGISTRE-SE, PUBLIQUE-SE E CUMPRA-SE.**

**ERALDO JOSÉ PEREIRA**

**PREFEITO MUNICIPAL**

Registrado e Publicado nesta Prefeitura Municipal em igual data.

**JÚLIO CÉSAR URBANO**

**SECRETÁRIO DE GOVERNO**





# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CÂNDIDO MOTA

Estado de São Paulo  
GABINETE DO PREFEITO

## ANEXO I

### 1 - DEMONSTRAÇÃO DO IMPACTO ORÇAMENTÁRIO E FINANCEIRO

(de que trata o art. 16 da LC 101/00 LRF)

#### 1-) ANALÍTICO - Funções e Cargos criados

FUNÇÃO/CARGOS	REF	QDE	VALOR UNIT	TOTAL
OUVIDOR	II (anexo 2) Provim. Comissão	1	5.892,92	5.892,92
TOTAL DO IMPACTO DOS CARGOS CRIADOS		1	..... ::	5.892,92

1.1.) IMPACTO dos Cargos Criados:

DESPESA C/ IMPACTO DESTA LEI	Valores Mensal	IMPACTO Mensal	EXERCÍCIO		
			2025	2026	2027
3.1.90.11 – Vctos e Vant. Físicas – P.C.	5.892,92	5.892,92	58.929,20	4	4
3.1.90.13 – Obrigações Patronais	825,01	825,01	8.250,09	9.900,11	9.900,11
3.1.90.11 – 13º Salário (8,33%)	559,60	559,60	5.596,03	6.715,24	6.715,24
3.1.90.11 – 1/3 Férias (2,77%)	186,53	186,53	1.865,34	2.238,41	2.238,41
3.1.90.03 - Inativos e Pensionistas	-	-	0,00	0,00	0,00
<b>TOTAL</b>	<b>7.464,07</b>	<b>7.464,07</b>	<b>74.640,67</b>	<b>89.568,8</b>	<b>89.568,8</b>
VALOR IMPACTO FINANC. MENSAL - Com provisões		* à partir de 01.03.2025			

#### 1.2-) CARTÃO ALIMENTAÇÃO

Valores	IMPACTO	EXERCÍCIO		
		2025	2026	2027
Quantidade	1			
Valor do cartão (individual)	850,00			
Impacto mês	850,00	9.350,00	10.200,00	10.200,00
Impacto ano	10.200,00	9.350,00	10.200,00	10.200,00

TOTAL DO IMPACTO FINANCEIRO MENSAL (1.1 + 1.2) 8.314,07

#### 2-) IMPACTO NO ÍNDICE de Gastos com Pessoal:

3º Quadrimestre 2024	VALOR R\$	ÍNDICE	ÍNDICE
Gastos c /Pessoal (3o Quadrim. 2024)	75.550.340,08	44,65%	44,65%
(+) Inclusões TCESP - Terceriz.	2.000.000,00	1,18%	1,18%
(+) Outros impactos do ano 2025	74.640,67		
<b>GASTOS C PESSOAL AJUSTADO</b>	<b>77.624.980,75</b>		
Rec. Corrente Líquida – RCL	169.211.146,95		
(-) Perdas FPM (IBGE)	-5.800.000,00		
<b>RECEITA COR. LÍQUIDA AJUS-</b>	<b>163.411.146,95</b>		

Rua Henrique Vasques, 180 – CEP: 19880-039 – Fone: (18) 3341-9830 – E-Mail: candidomota@candidomota.sp.gov



NOSSO MUNICÍPIO PARTICIPA DO  
PROGRAMA PREFEITO  
AMIGO DA CRIANÇA  
GESTÃO 2021 - 2024



# PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CÂNDIDO MOTA

Estado de São Paulo

## GABINETE DO PREFEITO

TADA			
Impacto ANO	74.640,67	0,05%	0,05%
Índice após Impacto	69.824.980,75	45,88%	45,88%

### Exercício 2024

Impacto - Despesa criada	89.568,80	0,05%	0,05%
GASTOS/ Índice após Impacto	69.824.980,75	45,88%	45,88%

### Exercício 2025

Impacto - Despesa criada	89.568,80	0,05%	0,05%
GASTOS/ Índice após Impacto	69.824.980,75	45,88%	45,88%

### 3 -) IMPACTO sobre o Orçamento por Exercício:

Despesa Fixada para o Exercício (2024)	156.268.350,00
Impacto da Despesa Criada Percentual (%)	74.640,67 0,05%

## ANEXO II

### 1 – ATRIBUIÇÕES DO CARGO PÚBLICO DE PROVIMENTO EM COMISSÃO DE OUVIDOR-GERAL

(A serem anotadas e sistematizadas junto ao “Anexo 8 - Descrição Sumária de Cargos – 1 Grupo Operacional: Direção e Assessoria” da Lei Complementar nº 1825/2012, de 13 de fevereiro de 2012)

#### DENOMINAÇÃO: Ouvidor-Geral

**DESCRIÇÃO SUMÁRIA:** Assessora na articulação do diálogo entre os cidadãos e os serviços públicos prestados pelo Município, organizando as reclamações, sugestões e denúncias dos cidadãos e encaminha as demandas para as unidades administrativas competentes. Acompanha o processo de apuração das denúncias e reclamações, coordena as respostas aos interessados sobre as providências tomadas, realiza periodicamente pesquisas para avaliar a qualidade dos serviços prestados, auxiliando os gestores das Secretarias e o Prefeito Municipal na programatização de novos processos. É competente para caracterizar corretamente as situações e seus contextos sobretudo articulando soluções, identificando problemas sistêmicos e deve propor melhorias nos processos da organização. Sua atuação deve pautar-se no objetivo de resolver os problemas e buscar a eficiência e eficácia dos serviços públicos, contribuindo para o aprimoramento da qualidade desses serviços, reputando-se como um canal de comunicação entre os cidadãos e a administração, garantindo transparência, eficiência e melhoria nos serviços prestados. Elabora relatórios de gestão, destacando os principais indicadores e resultados alcançados, atuando com imparcialidade, sigilo, ética e compromisso com a melhoria contínua dos serviços e processos.

**FORMA DE PROVIMENTO:** Cargo em comissão de livre escolha e dispensa pelo Prefeito Municipal.

