



AUTÓGRAFO Nº 023/2023 PROJETO DE LEI Nº 013/2023

Regulamenta o Serviço de Ouvidoria previsto na Lei Federal nº 13.460/2.017 e artigo 37, § 3º da Constituição Federal, no âmbito do Município de Echaporã, e dá outras providências.

A MESA DIRETORA DA CÂMARA MUNICIPAL DE ECHAPORÃ, nos termos da atribuição constante no art. 23, inciso XXV do Regimento Interno, faz saber ao Poder Executivo que em 18/04/2023, em sessão ordinária, o plenário aprovou:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei regulamenta o serviço de Ouvidoria, vinculado ao Gabinete do Prefeito Municipal, nos termos do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal e da Lei Federal nº 13.460/2017, disciplinando as formas de atendimento ao usuário e sua participação na administração pública direta e indireta.

Parágrafo único. O serviço de Ouvidoria é responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta e Indireta, 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 ou entidade da administração pública;

C F



Câmara Municipal de Echaporã

Estado de São Paulo
Praça Riodante Fontana, 13 - Fone: (18) 3356-1441 - CEP: 19830-023 - Echaporã - SP
www.camaraechapora.sp.gov.br

CNPJ: 02.652.664/0001-60
contato@camaraechapora.sp.gov.br

- 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 II DAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - São atribuições da Ouvidoria do Município:

- I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II – promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III – acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV – receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V – encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;



Câmara Municipal de Echaporã

Estado de São Paulo
Praça Riodante Fontana, 13 - Fone: (18) 3356-1441 - CEP: 19830-023 - Echaporã - SP
www.camaraechapora.sp.gov.br

CNPJ: 02.652.664/0001-60
contato@camaraechapora.sp.gov.br

VI – atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 4º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria 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 III DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 5º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 6º Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º 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.

§ 4º 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.



Câmara Municipal de Echaporã

Estado de São Paulo
Praça Riodante Fontana, 13 - Fone: (18) 3356-1441 - CEP: 19830-023 - Echaporã - SP
www.camaraechapora.sp.gov.br

CNPJ: 02.652.664/0001-60
contato@camaraechapora.sp.gov.br

§ 5º As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 7º As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I – por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de Echaporã (www.echaporã.sp.gov.br);

II – por correspondência convencional;

III – no posto de atendimento presencial exclusivo (Prefeitura Municipal de Echaporã);

IV – por endereço eletrônico (e-mail);

V – por telefone.

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

Art. 8º Recebida uma manifestação pela Ouvidoria, esta deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, de acordo com as definições constantes nesta lei.

§ 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. 9º 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.



Câmara Municipal de Echaporã

Estado de São Paulo

Praça Riodante Fontana, 13 - Fone: (18) 3356-1441 - CEP: 19830-023 - Echaporã - SP

www.camaraechapora.sp.gov.br

CNPJ: 02.652.664/0001-60

contato@camaraechapora.sp.gov.br

Art. 10. 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, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida à manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 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 dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 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, sendo as solicitações respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável por igual período de forma justificada.

Art. 11. 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 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 o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

C F

CAPÍTULO IV



Câmara Municipal de Echaporã

Estado de São Paulo
Praça Riodante Fontana, 13 - Fone: (18) 3356-1441 - CEP: 19830-023 - Echaporã - SP
www.camaraechapora.sp.gov.br

CNPJ: 02.652.664/0001-60
contato@camaraechapora.sp.gov.br

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 12. A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar 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. 13. 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. 14. O relatório de gestão será:

- I – encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15. O serviço de Ouvidoria será desempenhado por 01 (um) servidor público efetivo e sua escolha será por livre nomeação e exoneração do Chefe do Poder Executivo Municipal.

§1º O servidor público efetivo escolhido para executar o serviço de Ouvidoria continuará exercendo as atribuições de seu cargo de origem cumulativamente com os serviços da Ouvidoria.

§ 2º O servidor público efetivo nomeado para desempenhar os serviços de Ouvidoria fará jus ao recebimento de uma Função Gratificada – FG3 e será denominado de Ouvidor, nos termos do Artigo 67 da Lei Complementar Municipal nº 2007/2019.

Art. 16. A Lei Municipal nº 2.007/2.019 passa a vigorar com as seguintes alterações:

CF



Câmara Municipal de Echaporã

Estado de São Paulo

Praça Riodante Fontana, 13 - Fone: (18) 3356-1441 - CEP: 19830-023 - Echaporã - SP

www.camaraechapora.sp.gov.br

CNPJ: 02.652.664/0001-60

contato@camaraechapora.sp.gov.br

"Art. 5º

IV -

h) Secretaria Municipal de Tecnologia e Informação - TI, que será composta por um (a) Secretário (a) na referência de subsídio e pelas seguintes funções gratificadas, cujas atribuições estão definidas no Anexo VII:

1 - Gerente do Departamento de Tecnologia, na Função Gratificada 02 - FG-02;

2 - Gerente do Departamento de Informação, na Função Gratificada 02 - FG-02;

3 - Ouvidor, na Função Gratificada 03 - FG 03.

....." (NR)

"Art. 28.

Parágrafo único. A Secretaria Municipal de Tecnologia e Informação também é composta pelas seguintes funções gratificadas, cujas atribuições estão descritas no Anexo VII:

I - Gerente do Departamento de Tecnologia, na Função Gratificada 02 - FG 02;

II - Gerente do Departamento de Informação, na Função Gratificada 02 - FG 02;

III - Ouvidor, na Função Gratificada 03 - FG 03." (NR)

"ANEXO VII

SECRETARIA MUNICIPAL DE TECNOLOGIA E INFORMAÇÃO

3 - OUVIDOR: FG-03

Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2.017. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário. Acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento. Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas, em linguagem clara e objetiva. Encaminhar às autoridades competentes as manifestações que produzir. Solicitar informações a respeito das matérias que necessitar. Acompanhar as medidas tomadas para efetivamente concluir a respostas que devem ser ofertadas. Atender ao usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. Promover



Câmara Municipal de Echaporã

Estado de São Paulo
Praça Riodante Fontana, 13 - Fone: (18) 3356-1441 - CEP: 19830-023 - Echaporã - SP
www.camaraechapora.sp.gov.br

CNPJ: 02.652.664/0001-60
contato@camaraechapora.sp.gov.br

medidas para conciliação e/ou mediação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes. Elaborar anualmente relatório de gestão, consolidando as informações a respeito das manifestações encaminhadas pelos usuários, bem como as respostas ofertadas e aquelas ainda em tramitação.

....." (NR)

CAPÍTULO VI

DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17. A Ouvidoria divulgará no prazo de 90 (noventa) dias a contar da entrada em vigor desta Lei, a sua Cartilha de Serviços ao Usuário, que tem como 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 Cartilha de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

§ 2º A Cartilha de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no site do Município de Echaporã (www.echapora.sp.gov.br);

Art. 18. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetida à apreciação de referido Órgão.

Art. 19. A desconcentração dos serviços de Ouvidoria poderá ser feita nas unidades setoriais da Administração por Decreto regulamentador específico.

Art. 20. A Ouvidoria funcionará nas instalações da Prefeitura Municipal de Echaporã, em seu horário de expediente normal de segunda-feira à sexta-feira.

Art. 21. O custeio e as despesas necessárias para o integral cumprimento desta Lei já estão consignados no orçamento municipal e serão suplementadas, se necessário.



Câmara Municipal de Echaporã

Estado de São Paulo

Praça Riodante Fontana, 13 - Fone: (18) 3356-1441 - CEP: 19830-023 - Echaporã - SP

www.camaraechapora.sp.gov.br

CNPJ: 02.652.664/0001-60

contato@camaraechapora.sp.gov.br

Art. 22. Fica autorizado ao Poder Executivo regulamentar por Decreto a presente Lei, no que couber, para o cumprimento integral da legislação federal e alcançar os objetivos necessários.

Art. 23. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas disposições em contrário.

Echaporã, 19 de abril de 2023.

DIRCEU APARECIDO SVERZUTI

Presidente da Câmara Municipal

CAIO GARCIA

Vice-Presidente da Câmara Municipal

SILVIO JOSÉ DE SOUZA

1º Secretário

EVERTON ALVES FERREIRA

2º Secretário