



## LEI MUNICIPAL Nº 2196/2023

**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.**

**LUIS GUSTAVO EVANGELISTA**, Prefeito do Município de Echaporã, Estado de São Paulo, usando de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte Lei,

### 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;
- 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;

**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.

§ 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](http://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.

**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 a 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.

#### CAPÍTULO IV 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:

“**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 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.echaporã.sp.gov.br](http://www.echaporã.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.

**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/SP, 02 de maio de 2023.

  
LUIS GUSTAVO EVANGELISTA  
Prefeito Municipal

Publicada e registrada nesta Secretaria na mesma data supra.

  
ELIANDRO NOGUEIRA DA SILVA  
Auxiliar Administrativo