



**Prefeitura Municipal de Echaporã**

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ: 44.470.300/0001-00

CIDADE DE  
**Echaporã**  
Princesinha da Serra

**OFICIO Nº. 115/2021**

Echaporã/SP, 14 de setembro de 2021.

**EXMO. SENHOR PRESIDENTE:**

Com nossos cordiais cumprimentos, servimos do presente, mui respeitosamente, encaminhar a esta conceituada Casa de Leis, o **Projeto de Lei Nº 46/2021** que **"REGULAMENTA O SERVIÇO DE OUVIDORIA PREVISTO NA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017 E ARTIGO 37, § 3º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL NO ÂMBITO MUNICÍPIO DE ECHAPORÃ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS"**, para análise e votação, tendo em vista a urgência para atendimento as necessidades do nosso município.

Sem mais para o momento e certos de contarmos com vossa preciosa colaboração, aproveitamos o ensejo para reiterar nossos protestos de elevada estima e distinta consideração.

Atenciosamente,

**LUIS GUSTAVO EVANGELISTA**  
**Prefeito de Echaporã**

**A VOSSA EXCELÊNCIA, O SENHOR.**  
**EVERTON ALVES FERREIRA**  
**DD. PRESIDENTE DA CÂMARA.**  
**ECHAPORÃ/SP**

*Recbi 15/09/21  
16:40*  
*[Signature]*



**PROJETO DE LEI Nº 46/2021**

**“REGULAMENTA O SERVIÇO DE OUVIDORIA PREVISTO NA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017 E ARTIGO 37, § 3º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL NO ÂMBITO MUNICÍPIO DE ECHAPORÃ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”.**

**LUIS GUSTAVO EVANGELISTA**, Prefeito do Município de Echaporã, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal de Echaporã aprova e eu sanciono 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 do Município será desempenhado por 01 (um) servidor designado pelo Prefeito Municipal, dentre os servidores efetivos do Poder Executivo, para responder pelos serviços cumulativamente com seu cargo efetivo.

**Art. 16** - O servidor designado nos termos do art. 15 desta Lei não será exclusivamente Ouvidor, porquanto permanecerá acumulando as funções inerentes do cargo em que está provido.

**§ 1º** - Pelo desempenho dos serviços de Ouvidor, o servidor nomeado fará jus ao recebimento de uma gratificação salarial com valor igual ao da Função Gratificada – FG3, prevista pelo artigo 67 da Lei Complementar Municipal nº 2007/2019, que acompanhará eventual reajuste de valor da FG3.

**§ 2º** - Em respeito ao previsto no artigo 8º, inciso II, da Lei Complementar Federal nº 173/2020, o servidor público municipal designado para responder ao serviço de Ouvidor somente passará a receber a gratificação salarial, com valor equivalente à Função Gratificada – FG3, a partir de 01 de janeiro de 2022.

## **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, observada a *vacatio legis* do § 2º, do art. 16 desta Lei, com efeito a partir de 01 de janeiro de 2022, revogadas disposições em contrário.

Echaporã/SP, em 14 de setembro de 2021.

LUIS GUSTAVO EVANGELISTA  
Prefeito de Echaporã





## EXPOSIÇÃO DE MOTIVOS

Senhor Presidente:  
Nobres Edis:

Venho à presença de Vossa Excelência e Eminentíssimos pares, para solicitar-lhes as providências necessárias no sentido de processar e aprovar o incluso PROJETO DE LEI Nº 020/2021, DE 16 DE JUNHO DE 2021, cuja ementa é a seguinte: **“REGULAMENTA O SERVIÇO DE OUVIDORIA PREVISTO NA LEI FEDERAL Nº 13.460/2017 E ARTIGO 37, § 3º DA CONSTITUIÇÃO FEDERAL NO ÂMBITO MUNICÍPIO DE ECHAPORÃ, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”**.

O presente Projeto de Lei, na prática, é um “Substitutivo” do Projeto de Lei nº 020/2021, que visa aprimorar a propositura primeva, para dar cumprimento à Lei Federal nº 13.460/2017 e ao artigo 37, § 3º da Constituição Federal, que trata do serviço de Ouvidoria em todos os âmbitos de poderes, aqui em testilha do Poder Executivo.

Cabe ainda destacar, para que não parem dúvidas, que o Projeto de Lei em comento não está criando uma FUNÇÃO GRATIFICADA nova, que demandaria alteração da Lei Complementar Municipal nº 2007/2019, mas apenas, conforme § 3º do artigo 37 da Constituição Federal e Lei Federal nº 13.460/2017, disciplinando o mecanismo que permite a participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando o serviço de Ouvidoria.

O Regimento Interno do Poder Legislativo (Resolução nº 001/2005) disciplina no art. 210, que Substitutivo é o Projeto de Lei, de Decreto Legislativo ou de Resolução, apresentado por um vereador ou Comissão para substituir outro já em tramitação sobre o mesmo assunto. Assim sendo, é defeso ao prefeito apresentar substitutivo a um Projeto de Lei anteriormente protocolizado, ainda que maior parte do texto original esteja imutável.

Portanto, patente que o presente Projeto de Lei ora apresentado alterou alguns trechos e orações dos artigos e dispositivos do Projeto de Lei nº 020/2021, que se caracteriza como Novo Projeto de Lei, conforme disposto no art. 200, IV do Regimento Interno.

Desta forma, restando evidente que o presente projeto de Lei é de extrema importância à comunidade echaporaense, além de visar aprimorar os serviços públicos e atender a legislações de esfera Federal, promovendo melhor qualidade de vida a todos seus moradores, roga-se que seja



**Prefeitura Municipal de Echaporã**

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ: 44.470.300/0001-00

CIDADE DE  
**Echaporã**  
Princesinha da Serra

a propositura reapreciada pelo proficiente departamento jurídico, comissões parlamentares e pelo Plenário da Câmara, para no desfecho receber aprovação.

Certo e convicto de que este Projeto de Lei representa o anseio das autoridades de fiscalização e dos interesses públicos, aguardamos que Vossa Excelência e Eminentes pares possam, analisando-o, com a costumeira justiça, aprová-lo pelo voto dos membros desta Egrégia Casa de Leis.

Atenciosamente.

  
LUIS GUSTAVO EVANGELISTA  
Prefeito de Echaporã

À Sua Excelência, o Senhor:  
**VEREADOR EVERTON ALVES FERREIRA**  
DD. Presidente da Câmara Municipal.  
ECHAPORÃ/SP.