



Prefeitura Municipal de Echaporã

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:44.470.300-0001-00

OFICIO Nº. 045/2021

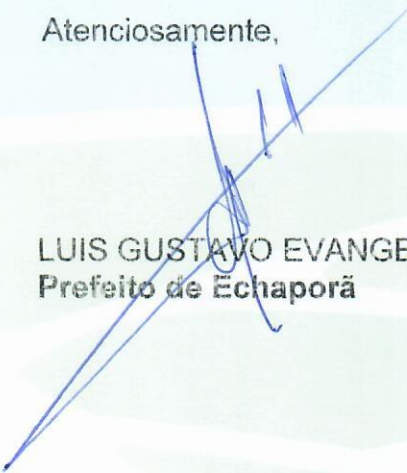
Echaporã/SP, 28 de abril de 2021.

EXMO. SENHOR PRESIDENTE:

Com nossos cordiais cumprimentos, servimos do presente, mui respeitosamente, encaminhar a esta conceituada Casa de Leis, o **Projeto de Lei Nº 020/2021** que **"CRIA A OUVIDORIA NO 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

*Recibido
03/05/2021
Ri*



Prefeitura Municipal de Echaporã

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:44.470.300-0001-00

PROJETO DE LEI Nº 020/2021

“CRIA A OUVIDORIA NO 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- Fica criada a Ouvidoria do Município de Echaporã, vinculada ao Gabinete do Prefeito Municipal, como órgão 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, conforme preceituado no § 3º do artigo 37 da Constituição Federal.

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;



Prefeitura Municipal de Echaporã

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:44.470.300-0001-00

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.



Prefeitura Municipal de Echaporã

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:44.470.300-0001-00

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);

II – por correspondência convencional;

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

IV – por endereço eletrônico;

V – por telefone.

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



Prefeitura Municipal de Echaporã

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:44.470.300-0001-00

Art. 8º - Recebida à manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e 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.



Prefeitura Municipal de Echaporã

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:44.470.300-0001-00

§ 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

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.



Prefeitura Municipal de Echaporã

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:44.470.300-0001-00

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO

Art. 15 - A estrutura administrativa da Ouvidoria do Município será composta por 01 (um) servidor, que será designado pelo Prefeito Municipal dentre os servidores efetivos ou efetivo ocupante de cargo em comissão do executivo municipal.

Art. 16 - O servidor designado pelo prefeito conforme art. 15 será denominado Ouvidor.

Parágrafo único - O servidor nomeado como Ouvidor fará jus ao recebimento de Função Gratificada – FG3, nos termos do artigo 67 da Lei Municipal nº 2007/2019, de 01 de julho de 2019,

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 17 - A Ouvidoria divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta 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 Carta 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 Carta 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);

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 instituição de unidades setoriais de Ouvidorias poderá ser feita ato regulamentador específico.

Art. 20 - A Ouvidoria funcionará nas instalações da Prefeitura Municipal de Echaporã, onde disponibilizará em seu horário de expediente normal de segunda-feira à sexta-feira o regular atendimento ao público.



Prefeitura Municipal de Echaporã

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:44.470.300-0001-00

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 a presente Lei, no que couber para o cumprimento integral da legislação federal e alcançar os objetivos necessários.

Art. 23 - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Echaporã/SP, em 28 de abril de 2021.

LUIS GUSTAVO EVANGELISTA
Prefeito de Echaporã



Prefeitura Municipal de Echaporã

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:44.470.300-0001-00

JUSTIFICATIVA

Senhor Presidente:

Nobres Edis:

Venho à presença de Vossa Excelência e eminentes pares para solicitar-lhe as providências necessárias no sentido de fazer realizar uma Sessão Ordinária, visando à apreciação do incluso PROJETO DE LEI N. 020/2021, DE 28 DE ABRIL DE 2021, cuja ementa é a seguinte: **“DISPÕE SOBRE: CRIAR A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE ECHAPORÃ E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS”**.

O presente Projeto de Lei visa dar cumprimento aos comandos da Lei Federal nº. 13.460/2017, de 26 de junho de 2017, que trata das ouvidorias em todos os âmbitos dos poderes, mormente ao Poder Executivo, vejamos a ementa da presente Lei:

“Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública.”

Cabe ainda destacar que o projeto em testilha, atende aos ditames do preceituado no § 3º do artigo 37 da Constituição Federal, que reza:

“Art. 37”. A administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência e, também, ao seguinte:

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

II - o acesso dos usuários a registros administrativos e a informações sobre atos de governo, observado o disposto no art. 5º, X e XXXIII;



Prefeitura Municipal de Echaporã

ESTADO DE SÃO PAULO

CNPJ:44.470.300-0001-00

III - a disciplina da representação contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função na administração pública.”

A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, em consonância ao disposto na Constituição Federal, na Lei Federal 13.460/2017 e demais legislações correlatas aplicáveis aos Órgãos Públicos.

Portanto, patente que o presente projeto de Lei tem como liame o princípio legalidade e de acesso e participação do usuários dos serviços públicos na Administração Municipal, contribuindo para melhora na qualidade de vida de todos.

Desta forma, resta evidente que o presente projeto de Lei é de extrema importância á comunidade Echaporãense e visa promover e buscar melhor qualidade de vida a todos seus moradores.

Certos e convictos de que este Projeto de Lei representa o anseio desta camada e dos interesses públicos, aguardamos que Vossa Excelência e eminentes pares possam estar analisando-o, com a costumeira justiça e será com certeza objeto de aprovação por esta 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.