



:- Mensagem nº 022, de 27 de maio de 2.026 -:

Excelentíssimos Senhores Membros da Câmara Municipal,

Tenho a honra de submeter à apreciação e deliberação dessa Egrégia Casa de Leis o incluso Projeto de Lei, que tem por objetivo instituir o **Canal de Ouvidoria do Município de Biritiba Mirim**, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2.017.

A presente propositura visa aprimorar a Administração Pública Municipal, estabelecendo um canal de comunicação direto, transparente e eficaz entre o Poder Público e os cidadãos. A criação da Ouvidoria Municipal é um passo fundamental para a consolidação de uma gestão mais participativa, democrática e focada nas necessidades da nossa população.

Este projeto estabelece as diretrizes para o funcionamento da Ouvidoria, que será responsável por receber, analisar e encaminhar as manifestações dos usuários dos serviços públicos — sejam elas reclamações, denúncias, sugestões ou elogios. Mais do que um simples canal de atendimento, a Ouvidoria atuará como um instrumento estratégico de gestão, fornecendo dados essenciais para a avaliação da qualidade dos serviços prestados e para a identificação de oportunidades de melhoria.

Ao regulamentar, no âmbito municipal, o que dispõe a legislação federal, garantimos aos munícipes o pleno exercício de seus direitos, promovendo a transparência, a ética e a eficiência na gestão pública. A iniciativa fortalecerá o controle social e a confiança dos cidadãos na administração, assegurando que suas vozes sejam ouvidas e consideradas no processo de tomada de decisões.

Diante do exposto e da inegável relevância da matéria para o interesse público, solicito o valioso apoio dos nobres Vereadores para a análise e aprovação deste importante Projeto de Lei.

Contando com a costumeira atenção da Vossa Excelência, aproveito o ensejo para renovar os meus protestos de elevada estima e distinta consideração.


CARLOS ALBERTO TAINO JUNIOR
Prefeito

**EXMO. SENHOR
GENIVALDO LEITE DA CUNHA
DD. PRESIDENTE DA CÂMARA DO MUNICÍPIO
DE BIRITIBA MIRIM**

 **CÂMARA MUNICIPAL
DE
BIRITIBA MIRIM
SECRETARIA**
PROTOCOLADO SOB
Nº 240
Em 27 de maio 20 26

14.44 R



:- PROJETO DE LEI Nº. 57, DE 27 DE MAIO DE 2026 -:

(Institui o Canal de Ouvidoria do Município de Biritiba Mirim, regulamentando o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos da Administração Pública, e dá outras providências.).

CARLOS ALBERTO TAINO JUNIOR, PREFEITO MUNICIPAL DE BIRITIBA MIRIM, no uso de suas atribuições que lhe são conferidas por Lei,

FAZ SABER QUE A CÂMARA MUNICIPAL DE BIRITIBA MIRIM APROVOU E EU PROMULGO A SEGUINTE LEI:

**TÍTULO I
DO CANAL DE OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE BIRITIBA MIRIM**

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Fica criado o Canal de Ouvidoria do Município de Biritiba Mirim, órgão da Administração Pública Municipal direta, vinculada à Secretaria Municipal de Administração, que tem por escopo ser o canal de comunicação direta entre a sociedade e Administração Municipal, promovendo o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações e denúncias dos cidadãos, relativas à prestação de serviços públicos em geral, 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, dos serviços públicos oferecidos pela municipalidade;



:- PROJETO DE LEI Nº. , DE 27 DE MAIO DE 2.026 – Cont.:

II – serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e fruível singularmente pelos usuários;

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

IV – manifestação: 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 idéia 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;

X – canais de comunicação: praças de atendimento presencial, sítios eletrônicos, aplicativos, mídias sociais, centrais telefônicas, terminais de auto-atendimento, carta ou qualquer meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos.



:- PROJETO DE LEI N.º. , DE 27 DE MAIO DE 2.026 – Cont.:

CAPÍTULO II

**DAS ATRIBUIÇÕES DO CANAL DE OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE BIRITIBA
MIRIM**

Art. 3º. São atribuições do Canal de Ouvidoria do Município de Biritiba Mirim:

I – atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2.017;

II – promover a participação do usuário na Administração Pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III – acompanhar a prestação de serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

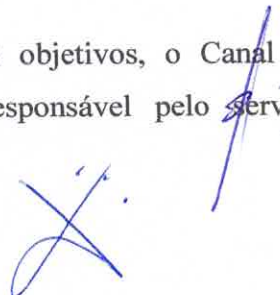
IV – monitorar o andamento das manifestações recebidas, bem como cobrar respostas, no tempo hábil, às Secretarias demandadas;

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, efetividades, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia e;

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, o Canal de Ouvidoria do Município de Biritiba Mirim e a Secretaria responsável pelo serviço questionado devem:





:- PROJETO DE LEI Nº. , DE 27 DE MAIO DE 2.026 – Cont.:

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

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. O Canal de Ouvidoria do Município de Biritiba Mirim deverá receber, analisar e responder em linguagem clara e objetiva.

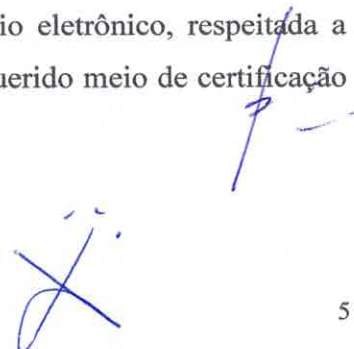
Art. 6º. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§1º. As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe o Canal de Ouvidoria do Município de Biritiba Mirim 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 2.011.

§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.





:- PROJETO DE LEI N.º. , DE 27 DE MAIO DE 2.026 – Cont.:

§5º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente ao Canal de Ouvidoria do Município de Biritiba Mirim, 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 Biritiba Mirim;

II – por correspondência convencional;

III – no Setor de Protocolo do Município;

IV – diretamente ao ouvidor do Município;

V – por endereço eletrônico ou;

VI – por telefone.

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

Art. 8º. O Poder Executivo poderá adicionar recursos aos programas referidos no art. 1º desta lei desde que oriundos de convênios e/ou transferências de outras esferas de governo e que se mantenham dentro do mesmo objeto do programa.

Art. 9º. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação



:- PROJETO DE LEI Nº. , DE 27 DE MAIO DE 2.026 – Concl.:

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE BIRITIBA MIRIM, em 27 de maio de 2.026, 62º ano de Emancipação Político-Administrativa da Cidade de Biritiba Mirim.


CARLOS ALBERTO TAINO JUNIOR
Prefeito

Registrada na Secretaria Municipal de Administração e publicada no Quadro de Editais da Prefeitura Municipal, na mesma data supra


LUCAS CAMILO BUENO DO PRADO SANTOS
Secretário Municipal de Administração

**Autoria do Projeto: Poder Executivo*