

**LEI Nº 2637 DE 11 DE JANEIRO DE 2023**

**DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE SÃO GOTARDO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

O povo do Município de São Gotardo, por seus representantes, aprovou e eu Prefeita Municipal, sanciono a seguinte Lei:

**Art. 1º** Fica criada a Ouvidoria do Município de São Gotardo, órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do art.37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

**Art. 2º** A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

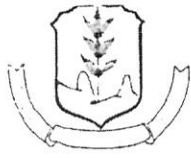
**Art. 3º** Compete à Ouvidoria do Município de São Gotardo:

I - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

*Deira*





III - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V - elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI - promover a mediação e a conciliação de conflitos entre cidadãos e órgãos, entidades ou agentes da Administração Pública Municipal Direta e Indireta;

VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

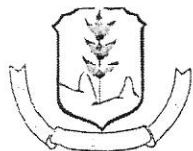
VIII - estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.

IX - atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

§ 1º. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

*Azeira*





§ 2º. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria-Geral do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§ 3º. Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

**Art. 4º** A Ouvidoria-Geral do Município será dirigida pelo Assessor de Ouvidoria, que será nomeado pelo Prefeito Municipal, por meio de decreto, e terá como requisito para nomeação diploma de nível superior, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução uma única vez, por igual período.

**Art. 5º** O exercício do cargo de Assessor de Ouvidoria exige formação superior completa com reconhecimento em nível nacional.

**Art. 6º** O Assessor de Ouvidoria não poderá exercer qualquer tipo de atividade político-partidária.

**Art. 7º** O Assessor de Ouvidoria, quando for o caso, deve guardar sigilo das informações levadas ao seu conhecimento no exercício das funções.

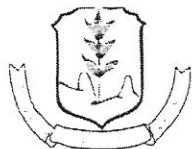
**Art. 8º** A Ouvidoria-Geral do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional da Secretaria de Planejamento e Gestão.

Parágrafo único. O Assessor de Ouvidoria será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor da Secretaria a ser designado pela prefeita com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria-geral e seu funcionamento.

**Art. 9º** A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria-Geral;





II - por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria-Geral;

III - no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo;

IV - por meio de ligação nos contatos telefônicos disponibilizados posteriormente pelos meios oficiais;

V – via envio de e-mail, disponibilizado posteriormente pelos meios oficiais.

**Art. 10** Fica o Poder Executivo autorizado a regulamentar esta lei, no que couber, mediante Decreto.

**Art. 11** Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de São Gotardo, 11 de janeiro de 2023

  
**DENISE ABÁDIA PEREIRA OLIVEIRA**  
Prefeita Municipal

