



**PREFEITURA MUNICIPAL DE CHAVANTES**

**LEI Nº 3.599 /2019**, de 11 de novembro de 2019.

**Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Pública Geral do Município de Chavantes, e dá outras providências.**

**MARCIO BURGUINHA DE JESUS DO REGO**, Prefeito Municipal de Chavantes, Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais faz saber que:

A Câmara Municipal de Chavantes em sua sessão do dia 04/11/2019 aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte lei:

**Art. 1º**- Fica instituída a Ouvidoria Pública Geral do Município, serviço vinculado a Prefeitura Municipal de Chavantes, com o objetivo de ampliar a participação dos cidadãos na gestão municipal, possibilitar a avaliação contínua de qualidade das ações e dos serviços prestados entre o gestor municipal e os cidadãos em geral, os prestadores de serviços públicos ou privados e os servidores de todas as áreas, subsidiando a gestão nas tomadas de decisões e na formulação de políticas públicas.

**Parágrafo único** - O Prefeito Municipal indicará servidor efetivo para exercer a função de ouvidor geral do Município, que será designado através de portaria pelo Chefe do Poder Executivo.

**Artigo 2º** - A Ouvidoria Pública Geral do Município é um serviço com autonomia de suas ações, e como é um instrumento de gestão, está vinculado ao Prefeito Municipal.

**Art. 3º**- São atribuições e competências da Ouvidoria Pública Geral do Município:

I – Receber e analisar denúncias, reclamações, solicitações de informações e reivindicações dos serviços ofertados pelo Município;

II - Receber elogios, sugestões, considerações de ordem interna e externa dos serviços ofertados pelo Município;

III - Manter sigilo, quando solicitado, das reclamações e denúncias, bem como sobre sua fonte;

IV - Analisar e monitorar as demandas relacionadas aos incisos I e II por meio dos sistemas de tecnologia de informação;

V - Informar ao interessado as providências adotadas em relação ao seu pedido, excepcionados os casos em que a Lei assegurar o dever do sigilo;



VI - Encaminhar as demandas recebidas (I e II) aos setores competentes para atendimento, quando houver necessidade, dentro dos princípios constitucionais de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, transparência e eficiência, no cumprimento da ética na Administração Municipal.

VII - Coordenar ações integradas com os diversos departamentos das Secretarias Municipais, a fim de encaminhar de forma intersetorial as demandas que envolvam mais de um departamento;

VIII - Elaborar e apresentar ao Prefeito, relatório quadrimestral de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos, de acordo com a demanda recebida, no sentido de contribuir com o reordenamento e modernização das ações e serviços prestados;

IX - Promover a divulgação de ações e serviços da Ouvidoria Geral Municipal, bem como os meios de acesso a ela.

**Artigo 4º** - O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado por meio de canais de comunicação a serem implantados progressivamente e amplamente divulgados, sejam eletrônico, postal, telefônico ou outros de qualquer natureza.

**Artigo 5º** - Todo servidor responsável pela execução de serviço objeto de demandas originadas na Ouvidoria Pública Geral do Município fica obrigado a dar atendimento rápido e retornar o contato em até no máximo 10 (dez) dias corridos, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias corridos.

**Artigo 6º** - Será considerada infração grave a recusa ou oposição a andamento de demandas apresentadas pela Ouvidoria Pública Geral do Município, por parte de qualquer servidor municipal, ficando este sujeito às penalidades previstas no Estatuto dos Servidores Públicos Municipais.

**Artigo 7º** - Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Chavantes, 11 de novembro de 2019

  
**MARCIO BURGUINHA DE JESUS DO REGO**

Prefeito Municipal

  
Lei registrada e afixada nesta mesma data na Secretaria - art. 9º da LOM  
GERSON GOBOY - Ass. Parlamentar - Port. 105/2018