



LEI Nº 3708, DE 6 DE MARÇO DE 2025

Altera a Lei Municipal nº 3406, de 11 de junho de 2021, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal e dá outras providências.

A CÂMARA MUNICIPAL DE GUARAREMA APROVA E EU PROMULGO A SEGUINTE LEI:

Art. 1º A Lei Municipal nº 3406, de 11 de junho de 2021, passa a vigorar com as seguintes alterações:

"Art. 1º

§ 1º A Ouvidoria Municipal é o órgão de interlocução entre a Prefeitura Municipal de Guararema e os usuários dos serviços públicos, constituindo-se de um canal aberto para o recebimento de manifestações, tais como solicitações, reclamações, sugestões, elogios, pedidos de informações e denúncias.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas à Ouvidoria Municipal, desde que o usuário já tenha protocolado sua demanda no setor de Protocolo da Prefeitura de Guararema e não tenha recebido resposta de seu protocolo ou o serviço solicitado não tenha sido realizado de maneira satisfatória.

§ 3º As denúncias de conduta de servidores públicos podem ser direcionadas diretamente à Ouvidoria Municipal, preservando-se o direito ao sigilo do usuário, mas não ao anonimato, para averiguação do que for narrado.

§ 4º Sugestões e elogios podem ser direcionados diretamente à Ouvidoria Municipal para análise e encaminhamento às Secretarias Municipais."

"Art. 2º

I - receber e analisar as manifestações que não foram solucionadas pelas Secretarias Municipais, quando anteriormente requisitadas pelo usuário através do protocolo;



PREFEITURA DE Guararema

II - atender os usuários, quando necessário, pessoalmente, através de contato telefônico, e-mail, sistemas informatizados, ou outro meio de comunicação, após a verificação do protocolo já aberto pelo usuário, quando for o caso;

III - propor às Secretarias Municipais e ao Prefeito Municipal medidas de aprimoramento de procedimentos e providências para o aperfeiçoamento dos serviços prestados e, caso necessário, recomendar ao Prefeito Municipal a instauração de procedimentos para apuração de irregularidades ocorridas no âmbito da Prefeitura de Guararema, conforme Decreto Municipal nº 4178, de 26 de maio de 2022;

IV - requisitar diretamente e sem qualquer ônus à qualquer Secretaria Municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei.”

Art. 3º

IV - por via eletrônica, através de canal de atendimento próprio da Ouvidoria Municipal, ou no site oficial da Prefeitura Municipal de Guararema.”

Art. 2º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE GUARAREMA, 6 DE MARÇO DE 2025.

**JOSÉ LUIZ EROLES FREIRE
PREFEITO MUNICIPAL**

Registrado na Secretaria Municipal Administração e publicado na Portaria Municipal na mesma data.

**JULIANA LEITE DA SILVA
SECRETÁRIA MUNICIPAL DE ADMINISTRAÇÃO**