



CÂMARA MUNICIPAL DE

**SOORETAMA**

Estado do Espírito Santo

Palácio Legislativo "Aristides Leite de Oliveira"

Câmara Municipal de Sooretama

Estado do Espírito Santo

Fla. \_\_\_\_\_

Câmara Municipal de Sooretama

Estado do Espírito Santo

PROTOCOLO

28 MAR 2023

Nº 317 / 2023

Ass. \_\_\_\_\_

**PROJETO DE LEI Nº 51 / 2023, 24 DE MARÇO DE 2023.**

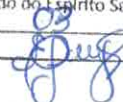
**CRIA O PROGRAMA "CAIXA DE SUGESTÕES  
E RECLAMAÇÕES" NO ÂMBITO DO PODER  
EXECUTIVO E DÁ OUTRAS  
PROVIDÊNCIAS.**

**Art. 1º** Fica criado o projeto denominado "caixa de sugestões e reclamações", que será um canal aberto para a Participação Comunitária.

**Art. 2º** O Poder Executivo providenciará a colocação de uma caixa de sugestões e reclamações no Hall de entrada de cada repartição pública. Parágrafo único. A caixa de sugestões e reclamações poderá ser instalada temporariamente em local público diverso ao do Legislativo Municipal mediante autorização por escrito do Chefe do Poder Executivo.

**Art. 3º** Constitui-se objetivo da caixa de sugestões e reclamações:

- I - aferição da qualidade dos serviços públicos;
- II - conhecer as opiniões dos usuários à respeito do atendimento e da qualidade do serviço público, bem como sobre a adequação e do tempo de espera do serviço público prestado;
- III - oportunizar aos usuários do serviço público, a formulação de propostas concretas de melhoria do serviço prestado;
- IV - dar ao usuário do serviço público, a oportunidade de manifestar-se quanto ao seu desacordo ou divergência em relação à forma como foi atendido e como lhe foi prestado determinado serviço;



V - dar ao usuário do serviço público a oportunidade de sugerir medidas legislativas adequadas a simplificar procedimentos.

**Art. 4º** A Secretaria Administrativa se encarregará de produzir cartazes e dispositivos, que orientarão como o usuário deve proceder e o fixará próximo a caixa de sugestões.

**Art. 5º** Onde houver uma caixa de sugestões e reclamações será disponibilizado em local visível e de fácil acesso, um bloco de formulário (Anexo Único) e caneta.

**Art. 6º** A caixa de sugestões e reclamações permanecerá fechada com cadeado, e sua respectiva chave, ficará na Secretaria Administrativa que pelo menos uma vez a cada 60 (sessenta) dias designará servidor que recolherá o seu conteúdo.

§ 1º Após a abertura da caixa de todas as sugestões pertinentes e reclamações identificadas serão registradas em ata e encaminhadas a quem de direito;

§ 2º *Quando a caixa de sugestões e reclamações estiver instalada temporariamente em local público diverso ao do Poder Legislativo, caberá ao Chefe do Poder Executivo designar servidor para recolher o conteúdo e destinar ao setor competente.*

**Art. 7º** Toda reclamação ou sugestão com base no Artigo 5º, Inciso IV da Constituição Federal, que estiver identificada e com endereço será respondida.

*Parágrafo único.* O recebedor da sugestão deve sempre que possível, dar acolhimento às sugestões e reclamações desde que sejam viáveis.


**Art. 8º** As despesas com a execução desta Lei correrão por conta do orçamento do Poder Executivo

**Art. 9º** Faz parte desta Lei o Anexo Único, formulário para manifestação do usuário nos termos do art. 3º.

**Art. 10.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Sooretama  
Estado do Espírito Santo

Fla. \_\_\_\_\_



IGOR COSTA SILVA  
(vereador)

SOORETAMA, 24 DE MARÇO DE 2023

03  
*[Handwritten Signature]*

**PREFEITURA MUNICIPAL DE SOORETAMA-ES**  
**PODER EXECUTIVO**

ANEXO ÚNICO

FORMULÁRIO

NOME: \_\_\_\_\_

ENDEREÇO: \_\_\_\_\_

BAIRRO: \_\_\_\_\_ COMPLEMENTO: \_\_\_\_\_

CIDADE: \_\_\_\_\_ ESTADO: \_\_\_\_\_

TELEFONE PARA CONTATO: \_\_\_\_\_

**SUGESTÃO OU RECLAMAÇÃO:**

(Por favor, descreva com o máximo de detalhes possível, a natureza de sua sugestão e/ou reclamação)

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Eu declaro que os fatos acima descritos nesse formulário são verdadeiros e precisos.

SOORETAMA/ES 24 DE MARÇO DE 2023

\_\_\_\_\_  
Assinatura da pessoa que preencheu este formulário