

Lei Complementar 137

LEI COMPLEMENTAR Nº 137 DE 17 DE JANEIRO DE 2006.

AUTOR: EXECUTIVO MUNICIPAL

PUBLICADA NA GAZETA MUNICIPAL Nº 781 DE 10/03/2006

ALTERADA PELA LEI COMPLEMENTAR Nº 157 DE 14/06/2007, PUBLICADA NA GM Nº 848 DE 15/06/07

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CUIABÁ/“OMBUDSMAN” E DO SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA.

O Prefeito Municipal de Cuiabá-MT faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte lei:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá – OGMC - a qual se regerá por esta Lei e pelas normas e procedimentos que adotar e demais disposições legais pertinentes.

§1º A OGMC será um órgão independente, com autonomia administrativa, orçamentária e funcional que tem por objetivo apurar as reclamações 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 artigo 37 da Constituição Federal;

§2º Fica criado o cargo em comissão de Ouvidor Geral do Município de Cuiabá, que corresponderá ao DAS 1, o qual terá o mesmo nível hierárquico, as mesmas prerrogativas e atribuições do cargo de Secretário Municipal.

§3º O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência e será indicado em lista tríplice por entidades de classe da sociedade civil e nomeado pelo Prefeito para um mandato de um ano, podendo ser reconduzido ao cargo por igual período, uma única vez. (Nova redação dada pela LC nº 157 de 14/06/2007, publicada na Gazeta Municipal nº 848 de 15/06/2007).

§4º São requisitos para ser Ouvidor Geral do Município:

- I- ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;
- II- não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;
- III- não fazer parte do quadro permanente da Administração Pública Municipal;
- IV- Não ser filiado a partido político, ser membro de diretoria de sindicato ou de associação de classe, salvo se licenciado;
- V- Possuir nível superior completo;
- VI- não ser cônjuge, ascendente ou descendente em qualquer grau do Prefeito, do Vice Prefeito, de Vereador ou de Secretários do Município de Cuiabá;
- VII- Não ser colateral até o 3º grau do Prefeito ou do Vice Prefeito, por consangüinidade ou afinidade.

§5º O Ouvidor Geral somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de conduta considerada incompatível com o exercício das funções do cargo, devidamente comprovada em procedimento próprio.

CAPÍTULO I FINALIDADE E COMPETÊNCIAS

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá tem por finalidade, promover o exercício da

cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos e Entidades integrantes da Administração Municipal.

Art. 3º Compete à Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá:

- I- Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Cuiabá, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;
- II- Estabelecer mecanismo e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncia, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;
- III- A comunicação permanente com a população, que será garantida através dos órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de Cuiabá;
- IV- Manter serviço telefônico gratuito, fax e atendimento on-line destinados a receberem denúncias ou reclamações;
- V- Definir, fixar e avaliar indicadores de satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos para monitoramento da efetividade das informações de programas / projetos / ações definidas no Planejamento Estratégico da Gestão;
- VI- Realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão do Município da Cuiabá pela ótica de satisfação da população e promover a cultura do exército da cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;
- VII- Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;
- VIII- Elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades, bem como avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;
- IX- Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, afim de encaminhar, de forma inter-setorial, as reclamações dos municípios que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;
- X- Comunicar ao órgão da administração direta competente para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- XI- Realizar diligências nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;
- XII- Proceder correições preliminares nos órgãos da Administração;
- XIII- Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações denúncias e representações recebidas;
- XIV- Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes.
- XV- Articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus

objetivos.

Art. 4º Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá poderá:

I- Comunicar às autoridades competentes, no âmbito do Município, o resultado das verificações, pesquisas e estudos que realizar sobre a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, visando à adoção de providências;

II- requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;

III- promover as medidas que julgar necessárias ao esclarecimento e correção dos fatos apurados;

IV- avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais em termos da universalização, rapidez e qualidade;

V- apoiar outras ações que visem garantir a qualidade na prestação dos serviços municipais.

Art. 5º A OGMC poderá propor ao Gabinete do prefeito, através da Procuradoria Geral do Município, o estabelecimento de parcerias com entidades da sociedade civil organizada e com órgãos de outros Municípios, dos Estados e do Distrito Federal, através de suas instituições similares, em regime de cooperação mútua, objetivando a promoção da cidadania, ou o levantamento dos indicadores de satisfação dos usuários dos serviços oferecidos pela Prefeitura Municipal de Cuiabá.

Art. 6º A OGMC, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

§ 1º O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Secretário ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§ 2º Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º As informações e os documentos solicitados pela OGMC deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 15(quinze) dias úteis.

§ 4º É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado, apreciado pelo Ouvidor Geral.

§ 5º A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da OGMC implicarão, a critério do Ouvidor Geral, a responsabilização de quem lhe der causa.

Art. 7º A Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá promoverá a implantação e gestão do Sistema Municipal de Ouvidoria – SMO-, que exercerá o conjunto de relações funcionais estabelecidas entre os organismos da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, atuando na defesa dos direitos e interesses do cidadão.

Parágrafo Único. À OGMC caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 8º A Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato, fac-símile e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

Art. 9º A Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá estruturará e manterá em funcionamento, em conjunto com o Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO-, a existência de uma base de dados única de ações de ouvidoria, permitindo o acesso, através de sistema de senhas, às respectivas áreas de atuação.

Art. 10 A atuação da Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.

Art. 11 A Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores e empregados públicos para esse fim, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

CAPÍTULO II

O SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA

Art. 12 As atividades de ouvidoria no Município de Cuiabá serão desenvolvidas de forma descentralizada, por meio do Sistema Municipal de Ouvidoria – SMO - estruturado através de Ouvidorias Setoriais, com seus representantes especialmente indicados para atuarem nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal.

Art. 13 O Sistema Municipal de Ouvidoria funcionará através de uma rede de ouvidores constituída pelos Ouvidores Setoriais, tendo a sua capacitação, procedimentos e atividades sob a coordenação da Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá.

Parágrafo único. Cabe ao Ouvidor Geral do Município expedir as orientações e procedimentos relacionados ao Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 14 Os Secretários do Município e os dirigentes de Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal, no prazo de 15(quinze) dias úteis, indicarão, mediante ato a ser publicado no Diário Oficial do Município, um servidor ou empregado público, conforme o caso, e seu respectivo substituto, para o desempenho das atividades atinentes ao Sistema Municipal de Ouvidoria. Parágrafo único. O Ouvidor Setorial e o seu substituto permanecerão subordinados ao titular ou dirigente do Órgão ou Entidade em que tiverem exercício, ficando vinculados tecnicamente à OGMC.

Art. 15 Cada Órgão ou Entidade do Poder Executivo Municipal será responsável pelos meios administrativos e financeiros necessários ao desenvolvimento das atividades do Sistema Municipal de Ouvidoria, seguindo as orientações e padrões definidos pela Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá.

Art. 16 Caberá aos Secretários do Município e aos dirigentes de Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal apurar a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, bem como a responsabilidade dos agentes envolvidos e, quando cabível, determinar a instauração de sindicância ou processo administrativo disciplinar.

Art. 17 As Ouvidorias ou ouvidores já existentes no âmbito da estrutura organizacional da Prefeitura Municipal de Cuiabá e as que, por conseguinte, vierem a ser criadas no âmbito do Poder Executivo Municipal estarão vinculadas tecnicamente à OGMC e integrarão o Sistema Municipal de Ouvidoria, sendo os seus titulares considerados Ouvidores Setoriais.

Art. 18 As atividades exercidas pelos servidores ou empregados públicos integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria são consideradas de relevante interesse público e devem ser desenvolvidas em caráter de prioridade.

Art. 19 O atendimento, registro e encaminhamento das manifestações ocorrerão no âmbito da OGMC, sendo a transmissão de informações entre os integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria realizada, preferencialmente, por meio eletrônico e através do Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria - SIGO.

Parágrafo Único. Em virtude das especificações e características dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal, os processos de atendimento, em especial o presencial, o registro e o retorno ao cidadão, poderão ocorrer no âmbito da Ouvidoria Setorial, havendo, sempre, o registro no SIGO.

CAPÍTULO III **ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL**

Art. 20 São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, imparcialidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público:

I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

II - facilitar o acesso do cidadão ao Sistema Municipal de Ouvidoria, estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Executivo Municipal;

III - garantir resposta ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

IV - coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V - resguardar o sigilo das manifestações recebidas e suas fontes, quando solicitado;

VI - providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;

VII - dirigir-se diretamente aos Secretários do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII - sistematizar e divulgar relatórios periódicos da atuação do Sistema Municipal de Ouvidoria;

IX - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

X - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;

XI - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

CAPÍTULO IV **ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR SETORIAL**

Art. 21 Ao Ouvidor Setorial e seu respectivo substituto, caberá:

I - receber, examinar, registrar no Sistema Informatizado de Gestão de Ouvidoria – SIGO - e buscar solução para as sugestões, reclamações e denúncias referentes aos procedimentos e ações de agentes e setores do respectivo Órgão ou Entidade;

II - fornecer respostas rápidas, com clareza e objetividade, às questões apresentadas pelos cidadãos;

III - resguardar o sigilo das informações recebidas com esse caráter;

IV - articular, sistematicamente, com a Ouvidoria Geral do Município de Cuiabá, fornecendo respostas às questões apresentadas;

V - participar de reuniões, congressos, encontros e atividades técnicas, sempre que convocados pela Ouvidoria Geral do Município;

VI - identificar oportunidades de melhorias na prestação dos serviços públicos e propor soluções;

VII - integrar grupos de trabalho para a realização de projetos especiais vinculados ao Sistema Municipal de Ouvidoria.

CAPÍTULO V DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 22 O cartaz com o telefone da Ouvidoria será de afixação obrigatória em todos os Órgãos Públicos Municipais.

Art. 23 As despesas decorrentes da presente Lei correrão por conta de dotação orçamentária própria prevista no orçamento, suplementada, se necessário.

Art. 24 Esta Lei complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Palácio Alencastro, em Cuiabá-MT, 17 de janeiro de 2.006.

WILSON PEREIRA DOS SANTOS
Prefeito Municipal