

LEI Nº 474/2009



Dispõe sobre a criação e funcionamento da Ouvidoria Geral do Município e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Guamiranga, Estado do Paraná, aprovou e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte,
LEI:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Guamiranga, Estado do Paraná, a qual se regerá por esta Lei e demais disposições legais pertinentes.

Art. 2º A Ouvidoria Geral do Município de Guamiranga tem por finalidade promover o exercício da cidadania, recebendo, encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativos à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações com o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos públicos e funções do Poder Executivo Municipal, estimulando a participação da população no controle e avaliação dos serviços prestados, sem prejuízo das competências específicas de outros órgãos e entidades integrantes da Administração Municipal.

CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

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

I - receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores municipais;

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

III - manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando proteção aos denunciantes junto aos órgãos competentes,.

IV - manter o cidadão usuário informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas secretarias Municipais e demais órgão da Administração Municipal, com

exceção aos casos em que for necessário manter o sigilo;

V - ter acesso a todos os setores do Executivo Municipal, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação;

VI - identificar problemas informados ou denunciados no atendimento dos cidadãos;

VII - identificar os erros, omissões ou abusos cometidos, sugerindo soluções e remetendo-as ao Gabinete do Prefeito Municipal;

VIII - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela municipalidade;

IX - encaminhar ao Gabinete do Prefeito Municipal relatório mensal consolidado das atividades, ocorrências e sugestões para o permanente aperfeiçoamento dos procedimentos adotados;

CAPÍTULO III DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR GERAL

Art. 4º Compete ao Ouvidor Geral Municipal:

I - exercer a função de representante do cidadão junto ao Gabinete do Prefeito Municipal;

II - atuar de ofício ou por iniciativa de terceiros, no cumprimento da função pública definida nesta Lei;

III - agilizar a remessa de informações do usuário ao seu destinatário;

IV - facilitar ao máximo o acesso do cidadão ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;

V - encaminhar a questão ou sugestão apresentada à área competente, acompanhando a sua apreciação;

VI - identificar problemas no atendimento do cidadão usuário;

VII - solicitar informações e documentos necessários junto às Secretarias e demais órgãos da administração pública municipal para esclarecimento de questão suscitada pelo usuário do serviço público;

VIII - formar comitês de usuários do serviço da Ouvidoria Geral Municipal, para apurar a opinião dos mesmos sobre os trabalhos realizados pelos integrantes da Administração Pública Municipal;

IX - sugerir ao Gabinete do Prefeito Municipal, soluções aos problemas identificados,

conforme o caso;

X - propor a correção de erros ou omissões cometidos no atendimento ao usuário;

XI - desenvolver outras atribuições de que lhe sejam incumbidas pelo Chefe do Executivo Municipal.

Art. 5º Deverá, ainda, o Ouvidor Geral:

I - apresentar sempre ao usuário do serviço público, uma resposta adequada no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

II - atender os usuários com cortesia e respeito, afastando-se de qualquer discriminação ou pré julgamento;

III - agir com integridade, transparência, imparcialidade e justiça;

IV - zelar pelos princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública, resguardando o sigilo das informações.

Art. 6º O Ouvidor Geral deve reportar-se diretamente ao Gabinete do Prefeito Municipal e atuar em parceria com os Secretários Municipais afim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

§ 1º O Ouvidor Geral apresentará relatórios semestrais ao Prefeito Municipal, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

§ 2º O Ouvidor Geral manterá permanentemente atualizada as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria Geral.

CAPÍTULO IV DO ACESSO À OUVIDORIA GERAL

Art. 7º O acesso à Ouvidoria da Geral poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

I - carta endereçada à ouvidoria Geral do Município de Guamiranga;

II - mensagem via fac-símile;

III - ligação telefônica;

IV - formulário eletrônico via internet, disponibilizado na página da Prefeitura Municipal de Guamiranga.

CAPÍTULO V

DA LEGITIMIDADE DAS RECLAMAÇÕES E REPRESENTAÇÕES

Art. 8º Poderá dirigir-se à Ouvidoria Geral, qualquer pessoa, brasileira ou estrangeira, física ou jurídica, que se considere lesada ou ameaçada por integrantes da Administração Pública Municipal, no desempenho de suas funções ou em razão dela.

Parágrafo único. A menoridade e a incapacidade judicialmente declarada não serão impedimentos para o recebimento de sugestões, críticas, reclamações ou denúncias manifestadas.

Art. 9º Não será exigida qualquer formalidade para apresentação de reclamações ou representações, podendo ser oral ou escrita, e, quando possível, a indicação do nome e endereço do usuário, sendo facultativa a sua identificação.

Art. 10. As unidades integrantes da Administração Pública Municipal deverão prestar, em caráter prioritário, as informações e esclarecimentos interpostas pela Ouvidoria Geral, bem como apoio a suas atividades.

Art. 11. O Ouvidor Geral, mediante despacho fundamentado, poderá rejeitar ou determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou representação que lhe seja dirigida, que constate de imediato ser a mesma desprovida de veracidade ou que contenha assunto de natureza ou cunho essencialmente político.

Parágrafo único. As reclamações e representações indeferidas deverão constar nos relatórios dispostos no inciso IX do art. 3º e § 1º do art. 6º

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS I

Art. 12. O Ouvidor Geral será designado por ato do Executivo Municipal, sendo privativo de servidor público municipal ocupante de cargo de provimento efetivo, com escolaridade mínima de 2º grau completo, devendo necessariamente possuir mais de 01 (um) ano de efetivo serviço no respectivo cargo.

Art. 13. Ao servidor efetivo designado para as atribuições de Ouvidor Geral do Município será atribuído o recebimento de função gratificada, com percentual a ser definido por ato do Executivo Municipal, variando de 20% a 50% de seu respectivo vencimento..

Art. 14. O Ouvidor Geral, no caso de impedimento, férias, licença para tratamento de saúde, licença especial ou qualquer outra forma de afastamento de suas funções, deverá ser substituído, interinamente, por outro servidor designado pelo Executivo Municipal, enquanto perdurar o afastamento do titular.

§ 1º Não será devida a gratificação de função enquanto durar o afastamento do servidor;

§ 2º O servidor que for designado para substituí-lo fará jus ao recebimento das vantagens

previstas pelo exercício da respectiva função, enquanto durar a substituição.

Art. 15. O Ouvidor Geral do Município terá mandato de dois anos, podendo ser reconduzido por mais um período.

Art. 16. São requisitos indispensáveis para ocupar as atribuições de Ouvidor Geral do Município de Guamiranga:

I - ter mais de 21 (vinte e um) anos de idade;

II - não possuir antecedentes criminais que desabonem sua reputação;

III - não ser filiado a partido político, ser membro de diretoria de sindicato ou de associação de classe, salvo se licenciado;

IV - não ser cônjuge, ascendente ou descendente em qualquer grau de parentesco do Prefeito, do Vice Prefeito, de Vereador ou de Secretários do Município.

Art. 17. Para desempenhar as funções de que trata o caput deste artigo, o servidor designado deverá ter conhecimento da legislação vigente às quais são subordinados os servidores públicos do Município de Guamiranga.

Art. 18. As requisições ou solicitações de informações feitas pela Ouvidoria Geral, devem ser atendidas no prazo máximo de 07 (sete) dias, se outro não for fixado.

Art. 19. A presente Lei será regulamentada pelo Poder Executivo Municipal, no prazo de 90 (noventa) dias a partir de sua publicação.

Art. 20. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Gabinete do Prefeito Municipal, em 02 de dezembro de 2009.

Ruy Machado do Nascimento
Prefeito Municipal

[Download do documento](#)