

LEI N° 598, DE 27 DE OUTUBRO DE 2017.

Dispõe sobre a Criação da Ouvidoria Geral do Município e da Implantação do Sistema Municipal de Ouvidoria de Cruz na forma que indica e dá outras providências.

O PREFEITO MUNICIPAL DE CRUZ, ESTADO DO CEARÁ, no uso das atribuições legais, faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sancionei a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art.1° Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Cruz, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios da legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta.

Parágrafo Único A Ouvidoria Geral está inserida na estrutura organizacional da Unidade Controladoria e Ouvidoria Geral, sendo as atribuições de Ouvidor Geral exercidas pelo titular da Unidade respectiva.

Art.2° A Ouvidoria Geral do Município 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.3° Compete à A Ouvidoria Geral do Município:

- I - receber, examinar e encaminhar sugestões, reclamações e denúncias referentes a procedimentos e ações de agentes, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;
- II - ampliar e manter canais de comunicação entre a Administração Pública Municipal e a sociedade civil.

expandindo a capacidade do cidadão de participar do acompanhamento e avaliação das ações do Poder Executivo Municipal;

III - definir critérios para a promoção e o acompanhamento de procedimentos junto aos Órgãos e Entidades componentes do Sistema Municipal de Ouvidoria, informando os resultados aos interessados e garantindo ao cidadão orientação, informação e resposta;

IV - definir um sistema permanente de comunicação, visando à divulgação sistemática de seu papel institucional para a sociedade;

V - examinar, propor e promover mecanismos e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncias, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

VI - identificar e interpretar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

VII - fixar e avaliar os indicadores de avaliação da satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos municipais, para o monitoramento da efetividade das implantações de programas/projetos/ações.

VIII - sistematizar, organizar e consolidar as informações recebidas e levantadas, através de relatórios periódicos;

IX - propor soluções para as questões apresentadas e oferecer informações e recomendações às autoridades competentes, visando ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos municipais;

X - recomendar ações e medidas, administrativas e legais, quando necessárias à prevenção, combate e correção dos fatos apreciados;

XI - cientificar às autoridades competentes das questões que lhe forem apresentadas ou que, de qualquer outro modo, cheguem ao seu conhecimento, requisitando informações e documentos;

XII - coordenar e supervisionar o Sistema Municipal de Ouvidoria;

XIII - promover, articular e apoiar outras ações que visem à difusão e divulgação de práticas de cidadania;

XIV - 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 Ficam criados os cargos de Ouvidor-Geral e o Ouvidor-Geral Adjunto, nos termos desta lei.

§1º O Ouvidor-Geral e o Ouvidor-Geral Adjunto serão escolhidos dentre cidadãos de reputação ilibada e com

conhecimento técnico da área, indicados pelo Chefe do Executivo e por ele nomeados.

§2º O Ouvidor-Geral Adjunto exercerá as atribuições a ele delegadas pelo Ouvidor-Geral e o substituirá em suas faltas e impedimentos, exclusivamente nas ações da ouvidoria.

Art. 5º A Ouvidoria Geral do Município, 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 A Ouvidoria Geral do Município, caberá a coordenação geral e supervisão do Sistema Municipal de Ouvidoria.

Art. 6º A Ouvidoria Geral do Município, disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, solicitações, reclamações e denúncias.

Art. 7º O prazo de atendimento da manifestação de ouvidoria é de até 20 dias podendo ser prorrogado por mais 10 dias.

CAPÍTULO II

O SISTEMA MUNICIPAL DE OUVIDORIA

Art. 8º As atividades de ouvidoria no município de Cruz serão desenvolvidas de forma descentralizada, por meio do Sistema Municipal de Ouvidoria - SMO, estruturado através de Ouvidorias Setoriais com seus representantes especialmente indicado para atuarem nos Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal.

Art. 9º 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.

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

Art. 10 Os Secretários do Município e os dirigentes de Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal formalizarão a indicação de um servidor ou empregado público, conforme o caso, e seu respectivo substituto, a ser designado 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 Ouvidoria Geral do Município.

Art. 11 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.

Art. 12 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. 13 O atendimento, registro e encaminhamento das manifestações ocorrerão no âmbito da OGM, sendo a transmissão de informações entre os integrantes do Sistema Municipal de Ouvidoria realizada, se possível, por meio eletrônico e através de Sistema Informatizado.

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, podendo em casos específicos e necessários se dar no âmbito da OGM.

CAPÍTULO III **ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR GERAL**

Art. 14 São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, 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.

CAPÍTULO IV **ATRIBUIÇÕES DO OUVIDOR SETORIAL**

Art. 15 Ao Ouvidor Setorial e seu respectivo substituto, caberá:

- I - receber, examinar, registrar 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, 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 DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 16 A Ouvidoria Geral do Município elaborará, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações relacionadas com manifestações recebidas dos usuários e respectivas soluções que foram dadas, apontando falhas e sugerindo melhorias na prestação dos serviços.

Art. 17 O relatório de gestão deverá indicar:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e
- IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 18 O relatório de gestão será:

- I - encaminhado ao Chefe do Executivo;
- I - encaminhado à autoridade máxima dos órgãos administrativos, onde originou a demanda;
- II - disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO VI DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 16 Os casos omissos e as dúvidas que venham a surgir, na aplicação da presente lei, bem como no processo de implantação do Sistema Municipal de Ouvidoria serão resolvidos pelo Ouvidor Geral do Município de Cruz.

Art.17 Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CRUZ, em 27 de outubro de 2017.

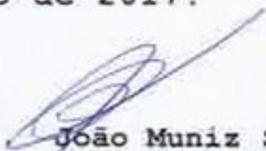


João Muniz Sobrinho
Prefeito Municipal

CERTIDÃO DE PUBLICAÇÃO

Certificamos que a **Lei Municipal N° 598/2017, de 27 de outubro de 2017**, que Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município e da Implantação do Sistema Municipal de Ouvidoria e dá outras providências foi publicada por afixação nos locais de amplo acesso público da Prefeitura Municipal de Cruz e Câmara Municipal de Cruz no dia 27 de outubro de 2017.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CRUZ - Ce,
em 27 de outubro de 2017.



João Muniz Sobrinho
Prefeito Municipal