



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

ESTADO DO PARANÁ

PROJETO DE LEI Nº 4/12

EMENTA:
CRIA A OUVIDORIA GERAL DO
MUNICÍPIO, CONFORME ESPECIFICA, E
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Autor: Wilson Andrade - PSB

A CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

DECRETA:

TÍTULO I **DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

CAPÍTULO I

Art. 1º Esta Lei cria, em caráter permanente, na estrutura da Prefeitura Municipal de Campo Largo, a Ouvidoria Geral do Município.

Art. 2º A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Prefeitura Municipal, para receber reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços públicos.

TÍTULO II **DAS COMPETÊNCIAS**

CAPÍTULO I **DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

Art. 3ª À Ouvidoria Geral do Município compete:



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

ESTADO DO PARANÁ

I – receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Prefeitura Municipal;

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

III – manter o cidadão usuário informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas da Prefeitura Municipal;

IV – ter acesso a todos os setores da Prefeitura Municipal para que possa apurar e propor soluções requeridas em cada situação;

V – identificar problemas informados ou denunciados no atendimento ao cidadão;

VI – identificar erros, omissões ou abusos cometidos por integrantes da administração municipal, sugerindo soluções e remetendo-as ao órgão competente;

VII – estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela Prefeitura Municipal;

VIII – encaminhar ao Prefeito Municipal relatório mensal consolidado das atividades, ocorrências e sugestões para o permanente aperfeiçoamento dos procedimentos adotados pelos integrantes da administração pública municipal, e dos serviços públicos prestados ao cidadão.



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

ESTADO DO PARANÁ

CAPITULO II

DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 4º Ao Ouvidor Geral do Município compete:

- I – exercer a função de representante da Prefeitura Municipal perante a sociedade;**
- II – atuar de ofício ou por iniciativa de terceiros no cumprimento da função;**
- III – agilizar a remessa de informações do usuário ao seu destinatário;**
- IV – encaminhar a questão ou sugestão apresentada à área competente, acompanhando sua apreciação;**
- V – facilitar ao máximo o acesso do cidadão ao serviço da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos;**
- VI – identificar problemas no atendimento ao cidadão usuário;**
- VII – solicitar informações e documentos necessários junto aos órgãos da administração municipal para esclarecimento da questão suscitada pelo cidadão usuário;**
- VIII – formar comitês de usuários do serviço de Ouvidoria, para apurar a opinião dos mesmos sobre os trabalhos realizados pelos integrantes da Prefeitura Municipal;**
- IX – sugerir soluções de problemas identificados, ao Prefeito Municipal, ou a seus secretários e diretores, conforme o caso;**
- X – propor a correção de erros ou omissões cometidos no atendimento ao cidadão usuário;**



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

ESTADO DO PARANÁ

XI – desenvolver outras atribuições que lhe sejam incumbidas pelo Chefe do Executivo Municipal ou pelos secretários e diretores;

Art. 5º - Deverá, ainda, o Ouvidor Geral do Município:

I – apresentar sempre ao cidadão usuário uma resposta adequada, dentro do prazo de no máximo 10 (dez) dias, com clareza e objetividade;

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

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

IV – zelar pelos princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública; e

V – resguardar o sigilo das informações.

Art. 6º O Ouvidor deve reportar-se diretamente ao Prefeito Municipal e atuar em parceria com os secretários municipais e diretores a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa.

§ 1º O Ouvidor apresentará relatórios trimestrais ao Prefeito Municipal e a Câmara de Municipal, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários.

§ 2º O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria Geral do Município



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

ESTADO DO PARANÁ

TITULO III

DO ACESSO A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

CAPITULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 7º O acesso à Ouvidoria Geral do Município poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, em horário normal de atendimento, ou por meio de:

I – carta endereçada a Ouvidoria;

II – ligação telefônica através do Disque Ouvidoria;

III – formulário eletrônico via internet, através do portal da Prefeitura Municipal na internet (www.campolargo.pr.gov.br).

Art. 8º A Prefeitura Municipal deverá promover campanhas publicitárias para divulgação permanente quanto aos meios de acesso à Ouvidoria Geral do Município, e ainda:

I – instalar placas ou cartazes informando os canais de acesso à Ouvidoria, nos locais de atendimento ao cidadão usuário, de maneira clara e de fácil compreensão;

II – fixar adesivo nos veículos oficiais do Município, informando o número do Disque Ouvidoria, obedecendo aos critérios mencionados no inciso I deste Art.



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

ESTADO DO PARANÁ

TITULO IV

DOS PROCEDIMENTOS ADOTADOS PARA ATENDIMENTO

AO CIDADÃO USUÁRIO

CAPITULO I

DA LEGITIMIDADE DAS RECLAMAÇÕES E

REPRESENTAÇÕES

Art. 9º Poderá dirigir-se à Ouvidoria Geral do Município qualquer pessoa, brasileira ou estrangeira, física ou jurídica, que:

I – se considere lesada por integrantes do quadro funcional da administração pública municipal, no desempenho de suas funções;

II – tenha queixa relativa à qualidade dos serviços públicos prestados pela Prefeitura Municipal, ou através de terceiros autorizados por este;

III – aponte irregularidades na conduta de servidores públicos municipais, que desrespeitem os princípios constitucionais da administração pública.

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

Art. 10º Não será exigida nenhuma formalidade para apresentação de reclamações ou representações, podendo ser oral ou escrita e, quando possível, a indicação do nome e endereço do cidadão usuário, sendo facultativa sua identificação.

Art. 11º As secretárias, autarquias e fundações que compõem a administração pública municipal de Campo Largo, deverão prestar informações e esclarecimentos das solicitações interpostas pela Ouvidoria Geral do Município.



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

ESTADO DO PARANÁ

Art. 12º O Ouvidor Geral do Município, mediante despacho fundamentado, poderá rejeitar ou determinar arquivamento de qualquer reclamação ou representação que lhe seja dirigida.

Parágrafo único - As reclamações e representações indeferidas deverão constar nos relatórios dispostos no inciso VIII, do Art. 3º e § 1º, do Art. 6º.

TITULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13º A Ouvidoria Geral do Município será composta pelas seguintes funções:

I – Ouvidor; e

II – Secretário Executivo.

Parágrafo único – Os servidores públicos nomeados para as funções de que tratam os incisos I e II do Art. 13º, deverão utilizar o título de Ouvidor Geral do Município e de Secretário Executivo em todos os atos que praticar ou participar no exercício de suas funções.

Art. 14º O Ouvidor Geral do Município deverá ser servidor ocupante de cargo público efetivo, em regime estatutário, do Município de Campo Largo, indicado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal e referendado por maioria simples da Câmara Municipal.

§ 1º Para desempenhar as funções de que trata o caput deste artigo, o servidor designado deverá ter conhecimento da legislação municipal vigente.



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

ESTADO DO PARANÁ

Art. 15° O Ouvidor Geral do Município deverá ser possuidor de ilibada reputação moral e funcional e, ainda, não poderá estar respondendo a processo criminal por crime contra a Administração Pública ou possuir condenação por cometimento de crime de qualquer natureza.

Art. 16° As requisições e solicitações de informações feitas pela Ouvidoria serão atendidas no prazo máximo de 7 (sete) dias, se outro não for fixado.

Art. 17° O Secretário Executivo da Ouvidoria Geral do Município, deverá ser ocupante de cargo público efetivo, em regime estatutário, do Município de Campo Largo, indicado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, referendado pela maioria simples da Câmara Municipal.

§ 1° Para desempenhar as funções de que trata o caput deste artigo, o servidor designado deverá ter conhecimento da legislação municipal vigente.

§ 2° O exercício das funções e as atribuições inerentes ao secretário Executivo da Ouvidoria Geral do Município, serão exercidas juntamente com o Ouvidor, para garantir maior qualidade e transparência nos trabalhos desenvolvidos no âmbito da Ouvidoria.

Art. 18° O Secretário Executivo deverá ser possuidor de ilibada reputação moral e funcional e, ainda, não poderá estar respondendo a processo criminal por crime contra a Administração Pública ou possuir condenação por cometimento de crime de qualquer natureza.

Art. 19° O Ouvidor Geral do Município, do caso de impedimento, férias, licença médica, especial ou qualquer outra forma de afastamento de suas funções, será designado para substituí-lo o Secretário Executivo da Ouvidoria, que acumulará as duas funções com todas as atribuições inerentes.



CÂMARA MUNICIPAL DE CAMPO LARGO

ESTADO DO PARANÁ

Art. 20° Caberá ao Prefeito Municipal, na hipótese excepcional de impedimento do Ouvidor e do Secretário Executivo da Ouvidoria, designar interinamente o substituto para assumir as funções de Ouvidor, desde que atendidos os requisitos dispostos nos arts. 15° ou 18° desta Lei.

Art. 21° O tempo de serviço prestado pelos servidores lotados na Ouvidoria geral do Município também serão considerados para efeito de contagem de experiência efetiva no desempenho de suas funções normais dos cargos em que estiverem investidos.

Art. 22° A presente Lei será regulamentada pelo Poder Executivo Municipal, no prazo de 90 (noventa) dias a partir de sua publicação.

Art. 23° Esta Lei entre em vigor na data de sua publicação.