

Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes

LEI Nº 6.421, DE 5 DE JULHO DE 2010

Cria a **Ouvidoria Geral Municipal**, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE MOGI DAS CRUZES,
Faço saber que a Câmara Municipal decreta e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º Fica criada e inserida na estrutura administrativa do Município de Mogi das Cruzes, a que alude a Lei nº 6.227, de 1º de janeiro de 2009, a **Ouvidoria Geral Municipal**, órgão auxiliar de assessoramento ao Prefeito, independente e com autonomia administrativa e funcional, com a finalidade de atender aos reclamos dos cidadãos e zelar pela qualidade do serviço público.

Art. 2º São atribuições da Ouvidoria Geral Municipal:

- I – receber e analisar as reclamações que não forem solucionadas pelo atendimento habitual da Municipalidade;
- II - encaminhar resposta ao reclamante que apresentar a demanda, após decisão do Prefeito;
- III - propor ao Prefeito medidas de aprimoramento de procedimentos e rotinas, em decorrência da análise das reclamações recebidas;
- IV - prestar gratuitamente os serviços aos cidadãos que busquem a Ouvidoria Geral.

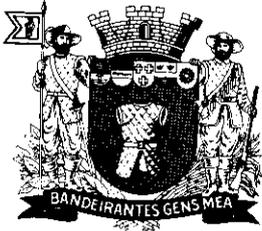
Art. 3º A Ouvidoria Geral Municipal será dirigida com autonomia e independência funcional pelo Ouvidor Geral, nomeado pelo Prefeito, cujo cargo isolado e de provimento em comissão, fica criado, com vencimentos mensais fixados no mesmo valor atribuído ao cargo de Secretário Municipal.

§ 1º São atribuições do Ouvidor Geral:

- I – supervisionar e orientar o funcionamento das ações da Ouvidoria Geral Municipal;
- II – propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

III – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

IV – recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município Mogi das Cruzes;



Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes

LEI Nº 6.421/10 – Fls. 2

V – recomendar aos órgãos da Administração Direta e Indireta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

VI – resolver os casos omissos nesta lei e praticar outros atos em razão da competência da Ouvidoria Geral Municipal.

§ 2º O cargo de Ouvidor Geral terá o mesmo nível hierárquico, atribuições e prerrogativas do cargo de Secretário Municipal, sem prejuízo das demais prerrogativas constantes no *caput* deste artigo.

Art. 4º Ficam criadas e inseridas na estrutura organizacional básica da Ouvidoria Geral Municipal do Gabinete do Prefeito as seguintes unidade e subunidades administrativas:

- I- Setor de Expediente;
- II- Departamento Administrativo e Técnico;
- III- Divisão de Recepção de Processos;
- IV- Divisão de Encaminhamento.

Parágrafo único. O Departamento Administrativo e Técnico será dirigido por um Diretor de Departamento – Padrão “C-26-A-1”; as Divisões de Recepção de Processos e a de Encaminhamento, por Chefes de Divisão, Padrão “C-25”, cargos estes isolados e de provimento em comissão e, conseqüentemente, de livre nomeação e exoneração, nos termos do inciso II do artigo 37 da Constituição Federal, os quais ficam criados e integrados no Quadro de Pessoal Permanente da Municipalidade. O Setor de Expediente será dirigido por um Encarregado de Setor – Padrão “F-C-17”, função de confiança a ser provida por servidor estável.

Art. 5º Ao **Setor de Expediente** da Ouvidoria Geral Municipal, sob a responsabilidade do respectivo Encarregado, além das competências gerais consignadas no artigo 7º da Lei nº 6.227/09, incumbe as seguintes atribuições específicas:

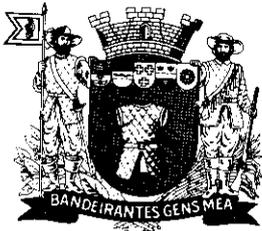
I - dar suporte administrativo para o bom andamento da Ouvidoria, elaborando controles, relatórios e mantendo o arquivo, bem como efetuar o controle de emissão e recepção de correspondências e publicações cabíveis ao Setor;

II – receber, registrar expedientes e outros papéis dirigidos à Ouvidoria, encaminhando-os às unidades e subunidades administrativas a que se destinam;

III – atender as pessoas que tenham assuntos a tratar com o Ouvidor, pessoalmente ou por meio de telefone, e-mail ou fax, prestando-lhes todas as informações solicitadas;

IV - zelar pelo material de consumo e permanente utilizado na Ouvidoria;

V - colaborar na solução dos problemas relacionados com o público;



Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes

LEI Nº 6.421/10 – Fls. 3

VI - desempenhar outras atividades correlatas à área de atuação.

Art. 6º Ao Departamento Administrativo e Técnico da Ouvidoria Geral Municipal do Gabinete do Prefeito e, conseqüentemente, ao seu Diretor, além das atribuições gerais estabelecidas no artigo 5º da Lei nº 6.227/09, compete:

I - prestar assessoramento especializado no âmbito administrativo, visando à solução das questões encaminhadas, recebendo, encaminhando e distribuindo o expediente apresentado;

II - receber as informações encaminhadas pelo serviço 156 e dar suporte tecnológico em informática, visando à melhoria da qualidade dos serviços prestados;

III - acompanhar as reclamações recebidas, promovendo e facilitando a busca de soluções para os assuntos apresentados pelos cidadãos, orientando e encaminhando aos órgãos competentes na prestação dos serviços.

Art. 7º À Divisão de Processos e, conseqüentemente, ao Chefe de Divisão, além das atribuições gerais estabelecidas no artigo 6º da Lei nº 6.227/09, incumbe receber os expedientes, protocolando demandas e disponibilizando-as sistematicamente à atenção da Divisão de Acompanhamento.

Art. 8º À Divisão de Encaminhamento e, conseqüentemente, ao Chefe de Divisão, além das atribuições gerais estabelecidas no artigo 6º da Lei nº 6.227/09, incumbe receber as demandas do órgão, disponibilizando-as sistematicamente à respectiva Unidade de Serviço Municipal, promovendo as ações necessárias e devidas ao controle do seu tratamento através da Ouvidoria Geral Municipal, a necessária instrução dos processos e a apuração da veracidade das denúncias e/ou reclamações, e sob a supervisão direta do Ouvidor Geral.

Art. 9º Ficam criados na estrutura administrativa da Ouvidoria Geral Municipal, e integrados no Quadro de Pessoal Permanente da Municipalidade, os seguintes cargos de provimento efetivo:

| Quantidade | Nomenclatura do cargo | Padrão de Vencimentos |
|------------|----------------------------------|-----------------------|
| 6 | Auxiliar de Apoio Administrativo | “E-8” |

Parágrafo único. A investidura nos cargos a que alude o *caput* deste artigo efetuar-se-á mediante concurso público.

Art. 10. A comunicação formalizada com a Ouvidoria Geral Municipal poderá ser feita:

- I** – pessoalmente, para recebimento da reclamação por escrito;
- II** – por correspondência remetida por via postal ou fax;



Prefeitura Municipal de Mogi das Cruzes

LEI Nº 6.421/10 – Fls. 4

III – por via eletrônica ou na página oficial da Ouvidoria Geral Municipal na internet.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral Municipal não atenderá reclamações anônimas ou as com notória carência de fundamentação.

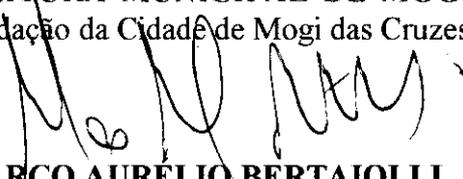
Art. 11. Todas as unidades organizacionais da estrutura administrativa do Município de Mogi das Cruzes deverão disponibilizar e prestar apoio de assessoramento à Ouvidoria Geral Municipal, priorizando os processos e solicitações por ela encaminhados.

Art. 12. Fica fazendo parte integrante desta lei a anexa planilha de custo mensal elaborada pela Coordenadoria de Gestão de Recursos Humanos da Secretaria Municipal de Gestão Pública.

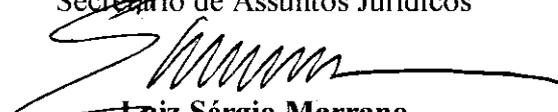
Art. 13. Fica o Poder Executivo autorizado a proceder aos ajustes necessários nas diretrizes orçamentárias e nos respectivos orçamentos aprovados para o exercício de 2010, inclusive a abertura de créditos adicionais que se fizerem necessários, sem comprometer a margem de suplementação autorizada em lei específica, respeitados os programas de trabalho, os elementos de despesa, as funções de governos e as demais normas legais aplicáveis.

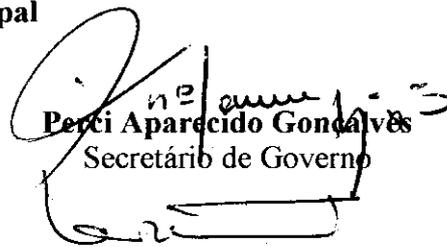
Art. 14. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE MOGI DAS CRUZES, em 5 de julho de 2010, 449º da Fundação da Cidade de Mogi das Cruzes.


MARCO AURELIO BERTAIOLLI
Prefeito Municipal


José Antonio Ferreira Filho
Secretário de Assuntos Jurídicos


Luiz Sérgio Marrano
Secretário de Gabinete do Prefeito


Perci Aparecido Gonçalves
Secretário de Governo


Vanderlei Constante
Secretário Adjunto de Finanças

Registrada na Secretaria de Governo – Departamento de Administração e publicada no Quadro de Editais da Portaria Municipal em 5 de julho de 2010.