



**ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE**

LEI COMPLEMENTAR N.º 3.968/2013

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande e dá outras providências.

WALACE SANTOS GUIMARÃES, Prefeito Municipal de Várzea Grande, Estado de Mato Grosso, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica criada na estrutura organizacional do Município, a Ouvidoria Geral do Município de Várzea Grande - MT, como órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia funcional, com Unidade Orçamentária vinculada ao Gabinete do Prefeito, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 2º. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

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

I - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados

arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;

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

IV - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências, adotadas, em razão de seu pedido, pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo,



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

V - elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI - promover a realização de pesquisas, seminários, encontros, debates, e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública no que tange ao controle da coisa pública;

VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

VIII - recomendar aos órgãos da Administração Municipal a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

IX - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

X - comunicar ao órgão da administração Direta e Indireta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções;

§ 1º. A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

§ 2º. A Ouvidoria manterá serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

Art. 4º - Fica criado o cargo de Ouvidor Geral - "OG" na estrutura organizacional da Ouvidoria, vinculada ao Gabinete do Prefeito, em comissão símbolo DGA 2, passando a mesma a integrar a tabela de Cargos de Provimento em Comissão, a que se refere a legislação correspondente.

§ 1º. O referido cargo será de livre nomeação do Chefe do Poder Executivo, exigindo formação em nível superior.

§ 2º. Os cargos de Assessor Técnico I, símbolo DGA - 6 e Assistente Técnico símbolo DGA - 7, que irão compor a estrutura da Ouvidoria Geral do Município serão alocados da estrutura da Secretaria Municipal de Governo e designados por meio de Portaria a ser expedida pelo Chefe do Poder Executivo.

Art. 5º - São atribuições do Ouvidor Geral do Município:



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

I - receber sugestões de aprimoramento, opiniões, reclamações, críticas, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Municipal apresentada pelo cidadão;

II - registrar, analisar, encaminhar e diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

III - promover a intercomunicação ágil e dinâmica entre o cidadão e a Administração Pública;

IV - processar e analisar os meios para solucionar todas as demandas, utilizando-se de todos os recursos possíveis;

V - manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;

VI - dar ciência e manter informado o interessado das providências tomadas quando for de interesse individual e quando for de interesse público, informar coletivamente;

VII - elaborar e divulgar trimestralmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VIII - fazer publicar, na intranet, internet e/ou outros meios de divulgação disponíveis, relatórios estatísticos e quaisquer outros assuntos, relacionados à Ouvidoria;

IX - estabelecer e divulgar os meios de acesso para implementação de suas atividades: através do site de forma clara e de fácil acesso no portal de entrada da página; telefone interno e externo; fax; correspondência - via correio ou diretamente no protocolo central da Administração Municipal; contato pessoal ou por formulários de fácil entendimento.

X - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

XI - celebrar termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

XII - promover campanha de abrangência local de fomento à cultura da transparência na Administração Pública e conscientização do direito fundamental de acesso à informação;



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

XIII - promover treinamento de agentes públicos no que se refere ao desenvolvimento de práticas relacionadas à transparência na Administração Pública;

XIV - organizar e manter atualizado arquivo de documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

XV - manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado;

XVI - averiguar as queixas e denúncias dos cidadãos contra o mau atendimento, abusos e erros de seus membros e servidores e propor as soluções e a eliminação das causas, se procedentes;

XVII - examinar, identificar, analisar, interpretar e sistematizar as causas e procedência das manifestações recebidas;

XVIII - assegurar, recomendar, as medidas indispensáveis à implementação e ao aperfeiçoamento das normas e procedimentos necessários ao fiel cumprimento, de forma eficiente e adequada aos objetivos da Lei;

XIX - orientar as respectivas unidades no que se refere ao cumprimento do disposto na Lei e seus regulamentos;

XX - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população, encaminhando sugestões ao Poder Executivo Municipal;

XXI - 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;

XXII - 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;

XXIII - esclarecer dúvidas dos cidadãos acerca dos serviços prestados pela Administração Municipal;

XXIV - analisar os dados estatísticos das manifestações e respectivos encaminhamentos;

XXV - reportar-se diretamente ao Prefeito, por meio de reuniões mensais e/ou trimestrais de avaliação;

XXVI - elaborar relatórios anuais com indicadores sobre as críticas do cidadão e o nível de solução das Secretarias, para as reclamações registradas na Ouvidoria,



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

XXVII - impedir que os relatórios contendam opiniões pessoais e assegurar que eles se restrinjam à análise das adequações do que é oferecido ao público;

XXVIII - realizar o planejamento anual das atividades da Ouvidoria, com avaliações continuadas e participativas, sobre os serviços da unidade;

XXIX - manter postura cooperativa e fluência na comunicação interna com as Secretarias e demais gestores, em benefício dos encaminhamentos em que esteja envolvida a opinião do cidadão;

XXX - promover o diálogo com o cidadão, por meio do sistema de comunicação da Prefeitura;

XXXI - realizar outras atividades correlatas.

XXXII - sugerir ou recomendar a adoção de medidas visando o aperfeiçoamento e o bom funcionamento da Instituição;

XXXIII - Divulgar os serviços prestados pela Ouvidoria;

Art. 6º. São atribuições do Assessor Técnico:

I - orientar os trabalhos realizados pela Ouvidoria;

II - monitorar os pedidos de informações nos canais disponíveis para atendimento, reportando ao Ouvidor Geral para as devidas providências;

III - promover a comunicação com os demais Órgãos do Executivo e dos Poderes Públicos em geral; coordenador

IV - colher informações para subsidiar a elaboração dos relatórios mensais das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria; coordenador ou assistente técnico

V - registrar, analisar e encaminhar à unidade competente as manifestações recebidas para providências ou esclarecimentos que se fizerem necessários, objetivando encontrar soluções satisfatórias;

VI - elaborar relatório mensal com informações quantitativas e qualitativas, até o quinto dia útil do mês subsequente, sobre a atuação da Ouvidoria, mediante gráficos e análise de dados estatísticos do tipo de intervenção ocorrida, unidades envolvidas e soluções adotadas, inclusive sugerindo ações que visem ao aprimoramento e à racionalização administrativa;

VII - cumprir as determinações exaradas pelo Ouvidor;

VIII - organizar a memória histórica da Ouvidoria.

IX - realizar, perante os setores, as pesquisas necessárias ao esclarecimento das questões trazidas pelo usuário;

X - controlar o inventário e a manutenção de materiais e equipamentos de uso da Ouvidoria;



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

Art. 7º. São atribuições do Assistente Técnico:

I - atender os usuários, em suas manifestações nos canais disponíveis para atendimento; via telefone, internet, presencialmente, ou em qualquer outra forma disponível, reduzindo a termo as suas manifestações;

II - controlar e acompanhar as solicitações e o retorno de informações à Ouvidoria, comunicando ao Ouvidor o descumprimento dos prazos estipulados para atendimento;

III - alimentar o sistema de registro de manifestações da Ouvidoria com vistas a gerar relatórios gerenciais, gráficos e estatísticas;

IV - cumprir as determinações exaradas pelo Ouvidor;

V - exercer as demais atribuições destinadas à plena realização das atividades pertinentes ao cargo.

Art. 8º. Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município atuará:

I - por iniciativa própria;

II - por solicitação do Prefeito ou dos Secretários Municipais;

III - em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer cidadão e/ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 9º. Para subsidiar os trabalhos da Ouvidoria poderá ser solicitado às Secretarias: os relatórios de gestão, com indicadores de avaliação sobre a qualidade dos serviços prestados ao cidadão, o relatório do planejamento estratégico participativo e todas as informações solicitadas para o desenvolvimento do serviço de Ouvidoria;

Art. 10. Os atos oficiais da Ouvidoria do Município serão publicados em veículo oficial de comunicação, site do município, diário eletrônico, em espaço próprio reservado ao órgão.

Art. 11. Para atender às despesas decorrentes desta lei, no presente exercício, fica o Poder Executivo autorizado nos termos do artigo 42 da Lei Federal n.º 4.320, de 17 de março de 1964, a abrir créditos adicionais especiais, criando a Unidade Orçamentária vinculada ao Gabinete do Prefeito "Criação da Ouvidoria Geral do Município".

§ 1º - O decreto de abertura dos créditos adicionais de que trata o parágrafo anterior, indicará nos termos do artigo 43 da Lei Federal n.º 4.320, de 17 de março de 1964, os recursos disponíveis para cobrir as despesas correspondentes.

§ 2º - Nos exercícios subseqüentes, as despesas com a execução desta lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

Art. 12. Fica Alterado Crédito Orçamentário na LOA nº. 3.973/2013 Lei Orçamentária Anual de 2014, bem como as metas e prioridades alocadas na Lei 3.949/2013 PPA - Plano Plurianual quadriênio 2014 - 2017 e na Lei 3.950/2013 LDO/2013 - Lei de Diretrizes Orçamentárias, órgão Gabinete do Prefeito de Várzea Grande, para inclusão de projeto/atividade e valores nos elementos de despesas, em atendimento ao programa do anexo I, constante nesta Lei.

Parágrafo Único. Os recursos necessários à execução do programa constante do anexo I serão cobertos com recursos provenientes da anulação do projeto/atividade e valores das seguintes dotações no orçamento vigente, em atendimento ao programa do anexo II, constante nesta Lei.

Art. 13. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Paço Municipal Couto Magalhães, Várzea Grande - MT, 12 de dezembro de 2013.


WALACE SANTOS GUIMARÃES
Prefeito Municipal



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

ANEXO I

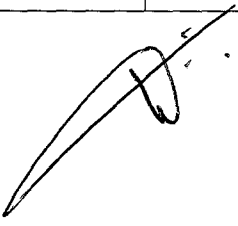
CLASSIFICAÇÃO

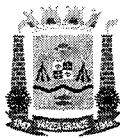
Órgão	02	Gabinete do Prefeito
Unidade Orçamentária	03	Ouvidoria Municipal
Função	4	Administração
Sub Função	122	Administração Geral
Programa	2	Apoio Administrativo
Atividade	2230	Manutenção da Ouvidoria Municipal

DETALHAMENTO

FONTE E ELEMENTO DE DESPESA

Elemento de Despesa	Código	Fonte	Valor
Material de Consumo	3.3.90.30.00.00.00.00	999	10.000,00
Outros Serviços de Terceiros - Pessoa Jurídica.	3.3.90.39.00.00.00.00	999	5.000,00
Equipamentos e Material Permanente	4.4.90.52.00.00.00.00	999	5.000,00
TOTAL			20.000,00





ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

ANEXO II

ANULAÇÃO

Órgão	02	Gabinete do Prefeito
Unidade orçamentária	01	Gabinete do Prefeito
Função	4	Administração
Sub Função	122	Administração Geral
Programa	2	Apoio Administrativo
Projeto	2081	Manutenção do Sistema "Alo Prefeito"

DETALHAMENTO

ANULAÇÃO DE VALORES DE ELEMENTO DE DESPESA

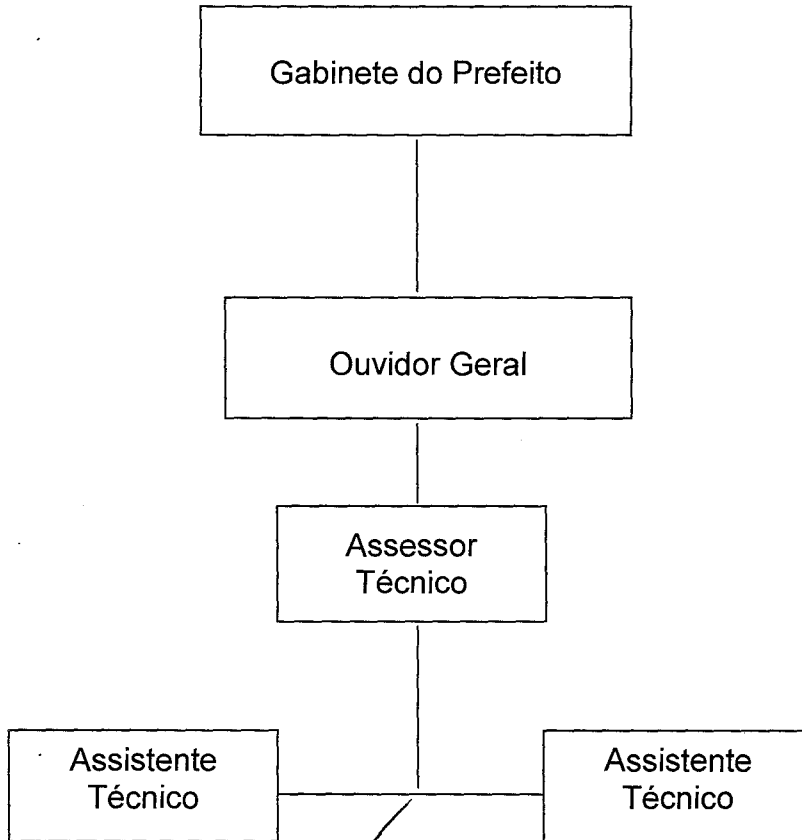
Elemento de Despesa	Código	Fonte	Valor
Material de Consumo	3.3.90.30.00.00.00.00	999	5.000,00
Equipamentos e Material Permanente	4.4.90.52.00.00.00.00	999	15.000,00
TOTAL			20.000,00



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

ANEXO III

ORGANOGRAMA DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO



[Handwritten signature]



ESTADO DE MATO GROSSO
CÂMARA MUNICIPAL DE VÁRZEA GRANDE

ANEXO IV

OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO			
UNIDADE	SIMB	QTD	CARGO
1.Ouvidoria Geral do Município	DGA 2	01	Ouvidor Geral