

# LEI MUNICIPAL Nº 2.728/2008

---

## **CRIA A OUVIDORIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE DEFESA SOCIAL, GUARDA MUNICIPAL, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA DA SECRETARIA MUNICIPAL DE DEFESA SOCIAL Art. 1º - Esta Lei cria em caráter permanente, na estrutura da Secretaria Municipal de Defesa Social, a Ouvidoria da Secretaria Municipal da Defesa Social, de acordo com o estabelecido na Lei Federal nº 10.826, de 22 de dezembro de 2003 e no Decreto Federal nº 5.123, de 01 de julho de 2004. Art. 2º - A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Secretaria Municipal de Defesa Social, recebendo daquela, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, estimulando a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados por esta Secretaria de Defesa Social. CAPÍTULO II DA COMPETÊNCIA DA OUVIDORIA Art. 3º - À Ouvidoria da Secretaria Municipal de Defesa Social, constitui-se em órgão permanente, autônomo e independente, que se destina a fiscalizar, investigar, auditar e propor políticas de qualificação das atividades desenvolvidas pela Guarda Municipal, a qual compete: I - receber sugestões de aprimoramento, críticas, reclamações, denúncias, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Secretaria Municipal de Defesa Social; 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 Secretaria Municipal de Defesa Social, excepcionados os casos em que for necessário manter sigilo; IV - ter acesso a todos os setores da Secretaria Municipal de Defesa Social, para que possa apurar e propor as soluções requeridas em cada situação; V - identificar problemas informados ou denunciados no atendimento das ocorrências realizadas pela Guarda Municipal; VI - identificar os erros, omissões ou abusos cometidos pelos integrantes da Secretaria Municipal de Defesa Social, sugerindo soluções e remetendo-as ao Secretário desta; VII - estimular a participação do cidadão na fiscalização e planejamento dos serviços prestados pela Secretaria Municipal de Defesa Social; e VIII - encaminhar ao Prefeito, ao Secretário Municipal de Defesa Social, ao Secretário de Administração, ao Procurador Geral do Município, relatório mensal consolidado das atividades, ocorrências e sugestões para o permanente aperfeiçoamento dos procedimentos adotados pelos integrantes da Secretaria Municipal de Defesa Social. CAPÍTULO III DA COMPETÊNCIA DO OUVIDOR Art. 4º - Ao Ouvidor da Secretaria Municipal de Defesa Social, compete: I - exercer a função de representante do cidadão junto à Secretaria Municipal de Defesa Social; 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 à Secretaria Municipal de Defesa Social para esclarecimento de questão suscitada por cidadão usuário; VIII - formar comitês de usuários do serviço da Ouvidoria, para apurar a opinião dos mesmos sobre os trabalhos realizados pelos integrantes da Secretaria Municipal de Defesa Social; IX - sugerir soluções de problemas identificados ao Secretário Municipal de Defesa Social, aos seus Diretores e ao Prefeito, conforme o caso; X - propor a correção de erros ou omissões cometidos no atendimento ao cidadão usuário; e, XI - desenvolver outras atribuições de que lhe sejam incumbidas pelo Chefe do Executivo Municipal ou pelo Secretário Municipal de Defesa Social. Art. 5º - Deverá, ainda, o Ouvidor da Secretaria Municipal de Cooperação para Assuntos de Segurança Pública: I - apresentar sempre ao cidadão usuário uma resposta adequada no menor prazo possível, 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 da legalidade,

# LEI MUNICIPAL Nº 2.728/2008

---

impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência da administração pública; V - resguardar o sigilo das informações; VI - Participar, ou indicar o Secretário Executivo, como ouvinte nas audiências de interrogatório da Comissão Disciplinar quando for aberto procedimento para apurar infração dos membros da Secretaria Municipal de Defesa Social. Art. 6º - O Ouvidor deve reportar-se diretamente ao Secretário Municipal de Defesa Social e atuar em parceria com os Inspetores da Guarda Municipal a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa. § 1º - O Ouvidor apresentará relatórios trimestrais ao Secretário Municipal de Defesa Social e ao Prefeito e apresentará relatórios semestrais ao Secretário de Administração e ao Procurador Geral, sem prejuízo dos relatórios parciais que se fizerem necessários. § 2º - O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria da Secretaria Municipal de Defesa Social. CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES GERAIS Art. 7º - O acesso à Ouvidoria da Secretaria Municipal de Defesa Social, poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de: I - carta endereçada à Ouvidoria da Secretaria Municipal de Defesa Social; II - mensagem via fac-símile; III - ligação telefônica através do Disque Ouvidoria; e IV - formulário eletrônico via internet, a ser disponibilizado na página da Prefeitura Municipal de Aparecida de Goiânia. CAPÍTULO V DA LEGITIMIDADE DAS RECLAMAÇÕES E REPRESENTAÇÕES Art. 8º - Poderá dirigir-se à Ouvidoria, qualquer pessoa, brasileira ou estrangeira, física ou jurídica, que se considere lesada ou ameaçada por integrantes do Quadro de Servidores da Secretaria Municipal de Defesa Social, no exercício e 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 - Os pedidos de informações, sugestões, críticas, reclamações e denúncias de fatos que constituam crimes ou transgressões disciplinares referentes a outros Órgãos ou Secretarias da Administração Pública Municipal, serão encaminhados ao Prefeito, a Comissão Disciplinar e a Procuradoria Geral, conforme o caso. Art. 11 - As unidades integrantes da Secretaria Municipal de Defesa Social deverão prestar informações e esclarecimentos das solicitações interpostas pela Ouvidoria, bem como apoio a suas atividades. Art. 12 - O Ouvidor da Secretaria Municipal de Defesa Social, mediante despacho fundamentado, poderá rejeitar ou determinar o arquivamento de qualquer reclamação ou representação que lhe seja dirigida. § 1º - As reclamações e representações indeferidas deverão constar nos relatórios dispostos no inciso VIII, do art. 3º e § 1º, do art. 6º. CAPÍTULO VI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS Art. 13 - A Ouvidoria da Secretaria Municipal de Defesa Social 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. 13, deverão utilizar o título de Ouvidor e Secretário Executivo da Secretaria Municipal de Defesa Social em todos os atos que praticar ou participar no exercício de suas atribuições. Art. 14 - O Ouvidor da Secretaria Municipal de Defesa Social deverá ser servidor ocupante de cargo público efetivo do Município de Aparecida de Goiânia, indicado pelo Prefeito Municipal, para um mandato de 02 (dois) anos, que poderá ser prorrogado uma vez, por igual período. § 1º - Para desempenhar as funções de que trata o caput deste artigo, o servidor designado deverá ter Ensino Superior Completo, conhecimento da legislação que se aplica especialmente aos integrantes do Grupo Ocupacional do Corpo da Guarda, da Secretaria Municipal de Defesa Social, bem como da legislação municipal vigente às quais são subordinados os servidores públicos do Município de Aparecida de Goiânia. § 2º - Para desempenhar as funções de que trata o caput, o servidor ocupante de cargo de provimento efetivo no âmbito da Administração Municipal, perceberá, cumulativamente com o vencimento, gratificação no percentual a ser fixado por decreto do Poder Executivo, limitado ao vencimento fixado para o cargo de Coordenador - CC-1, nos termos da Lei Municipal nº 2.555/2005. § 3º - Para o desempenho de suas atribuições, é

# LEI MUNICIPAL Nº 2.728/2008

---

assegurado ao Ouvidor autonomia e independência nas suas ações, podendo tomar por termo depoimentos e acompanhar o desenvolvimento dos processos de apuração das denúncias por ele formuladas ou não, competindo a ele o cumprimento e a execução das funções e competências atribuídas nesta Lei. Art. 15 - O Ouvidor da Secretaria Municipal de Defesa Social deverá ser possuidor de ilibada reputação moral e funcional, e, ainda, não poderá estar respondendo a processo disciplinar, processo por improbidade administrativa e 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, devem ser atendidas no prazo máximo de 15 (quinze) dias, se outro não for fixado. Art. 17 - O Secretário Executivo da Ouvidoria deverá ser servidor ocupante de cargo público efetivo do Município de Aparecida de Goiânia, indicado pelo Prefeito Municipal após prévia seleção do Secretário de Defesa Social. § 1º - Para desempenhar as funções de que trata o caput, o servidor ocupante de cargo de provimento efetivo no âmbito da Administração Municipal, perceberá, cumulativamente com o vencimento, gratificação no percentual a ser fixado por decreto do Poder Executivo, limitado ao vencimento fixado para o cargo de Chefe - CC-2, nos termos da Lei Municipal nº 2.555/2005. § 2º - O exercício das funções e as atribuições inerentes ao Secretário Executivo serão exercidas juntamente com o Ouvidor, garantindo desta forma, melhor qualidade dos trabalhos desenvolvidos no âmbito da Ouvidoria. Art. 18 - O Secretário Executivo da Ouvidoria deverá ter Ensino Superior Incompleto, ser possuidor de ilibada reputação moral e funcional, e, ainda, não poderá estar respondendo a processo disciplinar, processo por improbidade administrativa e a processo criminal por crime contra a Administração Pública ou possuir condenação por cometimento de crime de qualquer natureza. Art. 19 - O Ouvidor da Secretaria Municipal de Defesa Social, para o 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. Art. 20 - Caberá ao Prefeito Municipal, na hipótese excepcional de impedimento do Ouvidor e 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 - Não poderão ser indicados para exercerem as funções de Ouvidor e Secretário Executivo da Ouvidoria, servidores pertençam ao Grupo Ocupacional do Corpo da Guarda. Parágrafo único - Os demais servidores que exercerem suas funções no âmbito da Ouvidoria, poderão pertencer ao Grupo estabelecido no caput deste artigo e poderá ser dispensado o uso do uniforme quando as circunstâncias assim o exigirem, ficando a critério do Ouvidor. Art. 22 - A Ouvidoria da Secretaria Municipal de Defesa Social compreenderá um Conselho Consultivo, composto por 06 (seis) membros, incluído, na qualidade de membro nato, o Ouvidor-Geral, que presidirá o colegiado. § 1º - Os membros do Conselho serão aprovados e nomeados pelo Prefeito Municipal, após consultas ao Secretário de Defesa Social e ao Ouvidor, sendo eles: I - 01 (um) representante da Guarda Municipal; II - 01 (um) representante do Gabinete do Prefeito; III - 01 (um) representante da Secretaria Municipal de Administração; IV - 01 (um) representante da Procuradoria Geral do Município. V - 01 (um) representante do Poder Legislativo. VI - 01 (um) representante do Sindicato dos Servidores Municipais de Aparecida de Goiânia-Goiás. § 2º - As funções de membro do Conselho não serão remuneradas, sendo consideradas de relevância para o Município, exceto a de Ouvidor. § 3º - O mandato dos membros do Conselho será de 02 (dois) anos, não permitida recondução. Art. 23 - A presente Lei será regulamentada pelo Poder Executivo Municipal, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias a partir de sua publicação. Art. 24 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as demais disposições em contrário.