

**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAMPO MAGRO
ESTADO DO PARANÁ**

PROJETO DE LEI Nº. 018/97

Lido no Expediente da Sessão
do dia 24/06/97

Secretário

Súmula: "Dispõe sobre a criação do cargo de Ouvidor do Município e dá outras providências."

O Prefeito Municipal de Campo Magro, Estado do Paraná, no uso de suas atribuições legais, encaminha à apreciação da Câmara Municipal de Campo Magro o seguinte projeto de lei:

Art. 1º. Fica criado o cargo de Ouvidor do Município de Campo Magro, no âmbito da Administração Direta, com vencimento e simbologia equivalente ao de Diretor de Departamento.

Parágrafo único. O cargo de Ouvidor terá natureza jurídica de cargo em comissão, de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito Municipal.

Art. 2º. Compete ao Ouvidor do Município:

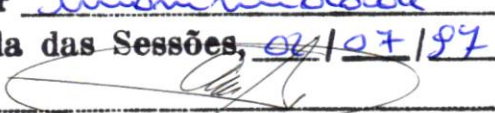
- I- receber reclamações e denúncias dos cidadãos de Campo Magro, a respeito de assuntos ligados ao Poder Público e às autoridades municipais;
- II- encaminhar às autoridades municipais competentes pedidos e sugestões dos munícipes;
- III- acompanhar, no que couber, a tramitação dos processos administrativos relacionados com as reclamações e denúncias mencionadas no inciso I deste artigo.

Art. 3º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

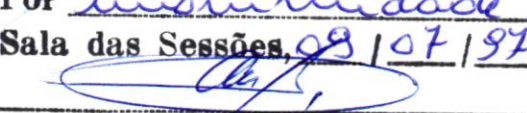
Campo Magro, em


LOUVANIR MENEGUSSO
Prefeito Municipal

Aprovado em 1º Discussão
Por unanimidade
Sala das Sessões, 07/07/97


Presidente

Aprovado em 2º Discussão
Por unanimidade
Sala das Sessões, 08/07/97


Presidente

Handwritten notes in the upper right corner, possibly a date or reference number.

Handwritten notes in the bottom left corner, possibly a signature or date.

Handwritten notes in the bottom right corner, possibly a signature or date.

Curitiba, 08 de abril de 1997
Of. SEOG/GS nº 053/97

Senhor Prefeito,

Como entidade de ligação entre o Estado e a sociedade, a Ouvidoria Geral do Estado apresenta-se como um canal aberto de comunicação, competindo-lhe receber reivindicações da população, sugestões e apurar denúncias de irregularidades, além de buscar constantes melhorias na qualidade dos serviços públicos em geral. Dessa atividade, da qual resulta a demonstração da importância da participação do cidadão na administração pública, conclui-se que a Ouvidoria Geral exerce função de fundamental relevância no auxílio da defesa da moralidade e publicidade da administração pública.

O plano de ação do Ouvidor Geral tem como base o Projeto SISDADANIA - Sistema Integrado da Cidadania, o que se apresenta subdividido em diversos programas, visando facilitar o acesso e, atingir o maior número de cidadãos.

Com este objetivo, idealizou-se um programa de ampliação da Ouvidoria, pela qual realizar-se-ia um atendimento direto, amplo e efetivo a todos os cidadãos do Estado, através de celebração de convênios a serem firmados entre esta Secretaria e Prefeituras Municipais.

Isto se procede mediante a assinatura de um Termo de Convênio, em regime de cooperação entre a Secretaria Especial de Ouvidoria Geral do Estado e as Prefeituras Municipais, com a conseqüente indicação de um Ouvidor Municipal, lembrando que o programa também se estende aos municípios com Ouvidorias já instaladas.

O Ouvidor Municipal é o agente multiplicador da figura do Ouvidor Geral dentro de seu município, com a responsabilidade de receber denúncias e reclamações efetuadas pelos cidadãos, em atendimento direto, por correspondência, telefone ou pessoalmente, enviando a seguir à Ouvidoria Geral as informações, dados e documentos que dispuserem, cabendo a este órgão acompanhar os procedimentos necessários à elucidação dos fatos.

Excelentíssimo Senhor
LOVANIR JOÃOZINHO MENEGUSO
Prefeito Municipal
CAMPO MAGRO - PR

SISTEMA INTEGRADO DE DOCUMENTOS

SEOG 14 ABR 1997 3. 119. 783-0

DATA-

HORA-

SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

Rua Marechal Hermes 751 4.º andar CEP 80530-230 Edifício Affonso Alves de Camargo Curitiba Paraná Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7451



- Fl. 02 - SEOG/GS nº 053/97-

O Programa Convênio da Cidadania visa aproximar a população paranaense à Ouvidoria Geral do Estado e, por consequência, ao Governo do Estado, atingindo-se a finalidade da democratização da administração pública, e participação de todos os cidadãos em parceria com as Prefeituras Municipais.

É este o projeto que tenho a satisfação e a honra de submeter à apreciação de Vossa Excelência, convidando-o para que participe, anexando à presente, minuta do instrumento de convênio a ser firmado.

Na expectativa de que esta proposta seja de agrado de Vossa Excelência, aproveito o ensejo para renovar os meus protestos de consideração.



João Elias de Oliveira
Ouvidor Geral do Estado

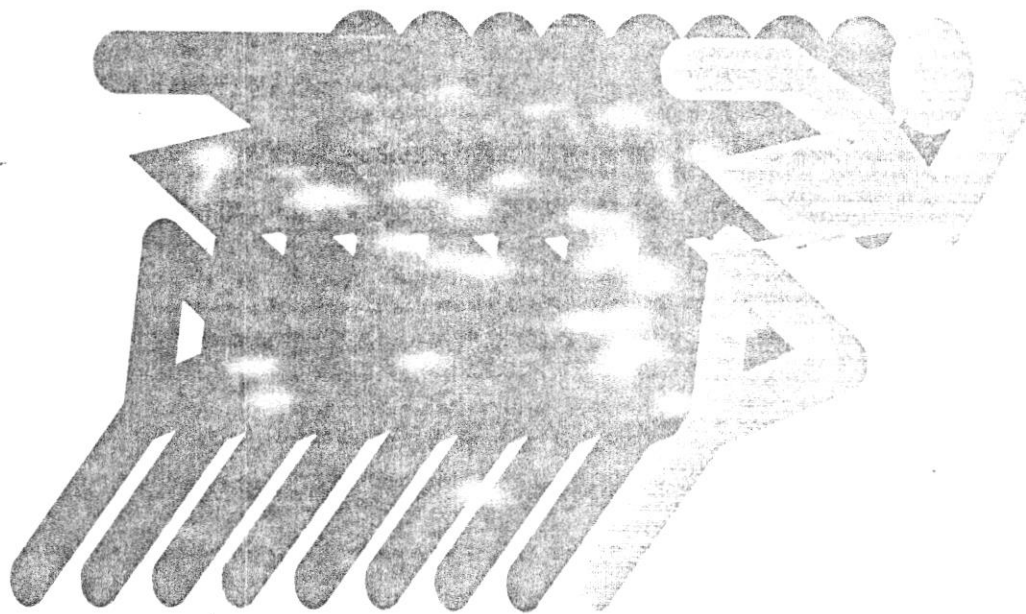
SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

Rua Marechal Hermes 751 4.º andar CEP 80530-230 Edifício Affonso Alves de Camargo Curitiba Paraná Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7451

PROJETO "SISDADANIA"

PROGRAMA

CONVÊNIO DA CIDADANIA



SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

Rua Marechal Hermes 751 4.º andar CEP 80530-230 Edifício Affonso Alves de Camargo Curitiba Paraná Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7451



PROJETO SISCIDADANIA

PROGRAMA CONVÊNIO DA CIDADANIA

01. APRESENTAÇÃO

O objetivo deste documento consiste em demonstrar aos interessados que integração e cooperação pressupõe em conhecimento e crescimento mútuo.

A instituição de uma Ouvidoria Geral do Estado é sem dúvida uma conquista sócio-política, pois os discursos de cidadania e democracia saem da situação verbalizada para ações concretas.

A experiência acumulada nestes dois anos, através da rotina de trabalho, das trocas estabelecidas com instituições nacionais e internacionais, da observação das questões relacionadas à cidadania e democracia, aliada a falta de informação do cidadão, proporcionou a elaboração de um método próprio de atuação claro, objetivo e simplificado.

02. QUANTO A IMPORTÂNCIA DAS OUVIDORIAS

No mundo de hoje as mudanças ocorrem a um ritmo muito mais rápido exigindo de grande parte das organizações criatividade, rapidez de ação, flexibilidade e capacidade de inovar.

Este processo vem ocorrendo devido a facilidade de acesso através da imprensa, gerando a expansão das informações numa progressão geométrica, permitindo que o cidadão comum passe de uma posição até então passiva para atitudes de participação.

O processo gera ainda uma competitividade sadia entre as organizações que, para garantir sua clientela, passam a se preocupar com a qualidade dos produtos e / ou serviços.

SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

Rua Marechal Hermes 751 4.º andar CEP 80530-230 Edifício Affonso Alves da Camargo Curitiba Paraná Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7451



Nas instituições privadas percebe-se o crescente número de instalações de Ouvidorias ou Serviços de Atendimento ao Cliente, visando dar suporte à organização quanto à aceitação do seu produto ou serviço.

Da mesma forma, as instituições públicas vêm procurando alternativas para proteger o cidadão comum das ilegalidades, abusos, erros e injustiças cometidas pelo Estado, através da instituição de Ouvidorias.

As Ouvidorias funcionam não só como um canal de comunicação imparcial e independente para apuração de reclamação, mas também como ponto de partida para aperfeiçoamento da qualidade do serviço prestado, resgatando a imagem do servidor público.

Com o interesse de difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania em cada município, a Ouvidoria Geral do Estado tem estimulado a instalação de Ouvidorias Municipais ou de atos internos designando um Ouvidor Municipal.

Tal procedimento vem permitir ao cidadão, através dos recursos disponíveis de atendimento, a participação e consequentemente um diagnóstico das ações estabelecidas pela administração do município.

Da mesma forma que a Ouvidoria Geral do Estado vem procurando multiplicar a figura do Ouvidor Geral nos Municípios, mediante a indicação de um Ouvidor Municipal, a Prefeitura Municipal poderá expandir suas ações junto às Câmaras Municipais.

SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

Rua Marechal Hermes 751 4.º andar CEP 80530-230 Edifício Affonso Alves da Camargo Curitiba Paraná Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7451



03. QUANTO AOS MODELOS DE OUVIDORIAS

03.1 - OUVIDORIAS INSTITUCIONALIZADAS

03.1.1 - Amparo Legal

a) Através de Lei

O prefeito ou vereador poderá apresentar um Projeto de Lei determinando a instalação de uma Ouvidoria, para apreciação e votação pela Câmara Municipal.

b) Através de Decreto

Sendo ato administrativo de competência exclusiva do chefe do Executivo, o Prefeito institui a figura do Ouvidor ou da Ouvidoria Municipal.

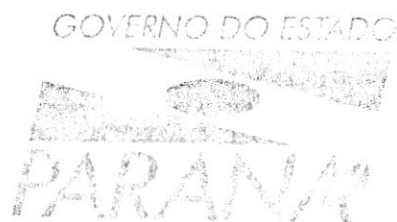
03.2 - OUVIDORIAS ATRAVÉS DE PARCERIAS

03.2.1 - Amparo Legal

Através da assinatura do termo de convênio entre a Prefeitura Municipal e a Ouvidoria Geral do Estado, integrando-se ao Programa Convênio da Cidadania, indicando um representante, o qual, na qualidade de Ouvidor Municipal ou função correlata, servirá de elo de ligação entre a Administração Estadual e a Municipal.

SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

Rua Marechal Hermes 751 4.º andar CEP 80530-230 Edifício Affonso Alves de Camargo Curitiba Paraná Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7451



04. QUANTO A OUVIDORIA GERAL DO ESTADO DO PARANÁ

Através do Decreto Estadual de nº 468/95, o Governador do Estado instituiu a Ouvidoria Geral do Estado do Paraná, atribuindo ao Ouvidor Geral a função básica de servir como elo de integração entre a administração estadual e os cidadãos, de forma que, como instrumento de defesa dos direitos individuais e coletivos, controles e fiscalização internos do poder executivo, constitui um significativo avanço no esforço de humanizar a administração pública e assegurar o efetivo exercício da cidadania.

Como entidade de ligação entre o Estado e a sociedade, apresenta-se como um canal aberto de comunicação, compreendendo receber e analisar denúncias, planejar, organizar e executar auditorias, possuindo como escopo principal inibir, reprimir e fazer cessar irregularidades cometidas contra órgãos estaduais, além de buscar constantes melhorias na qualidade dos serviços públicos em geral e a definição do papel do Estado na vida dos membros da sociedade. Dessa atividade, da qual resulta a demonstração da importância da participação do cidadão na administração pública, depreende-se que o Ouvidor Geral exerce função de fundamental relevância no auxílio da defesa da moralidade e publicidade da administração pública.

Nos limites das atribuições que lhe foram conferidas, a Ouvidoria Geral visa estender ao máximo possível o atendimento à população, facilitando e desburocratizando a comunicação, de forma a colher reclamações e denúncias sobre deficiências no atendimento do setor público, o que, indubitavelmente, resulta em satisfazer aos interesses sociais e atender a finalidade para qual esse órgão foi instituído.

Com base no plano de ação apresentado pelo Ouvidor Geral, a equipe técnica à sua disposição passou a traçar diretrizes e detectar as necessidades para a implantação e execução programática das funções preestabelecidas no Decreto 468/95.

O resultado destes levantamentos, pesquisas e troca de idéias, originou o Projeto SISDAOANIA - Sistema Integrado da Cidadania.

SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

Rua Marechal Hermes 751 4º andar CEP 30530-230 Edifício Afonso de Albuquerque Cuiabá Paraná, Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7351

05. QUANTO AO PROJETO "SISDADANIA"

O Projeto "SISDADANIA" - Sistema Integrado da Cidadania, concentra toda a execução programática da Ouvidoria Geral, ou seja, responsável pela implantação de ações que permitam a fidelidade e segurança à atividade fim pré-estabelecida no decreto que a instituiu.

Este projeto vem destacando o Paraná como pioneiro, quer pelo no exercício da cidadania ou pelo gerenciamento devidamente estabelecido.

De acordo com as diretrizes estabelecidas, o projeto SISDADANIA está subdividido em programas e a implantação dos mesmos passaram a ocorrer de acordo com o grau de necessidade e prioridade indicada pelos técnicos, em função de levantamento de dados, acompanhamento, manutenção, avaliação, bem como viabilidade e participação dos envolvidos no processo, sem colocar em risco a credibilidade do Projeto SISDADANIA.

- O Projeto SISDADANIA, no sentido macro, visualiza o cidadão paranaense no exercício da sua cidadania.
- O Projeto SISDADANIA, no sentido micro, tem uma visão mais setorizada, identifica os fatores que interferem neste mesmo cidadão. A preocupação se concentra em determinar o ambiente, uma necessidade ou uma atividade específica.

SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

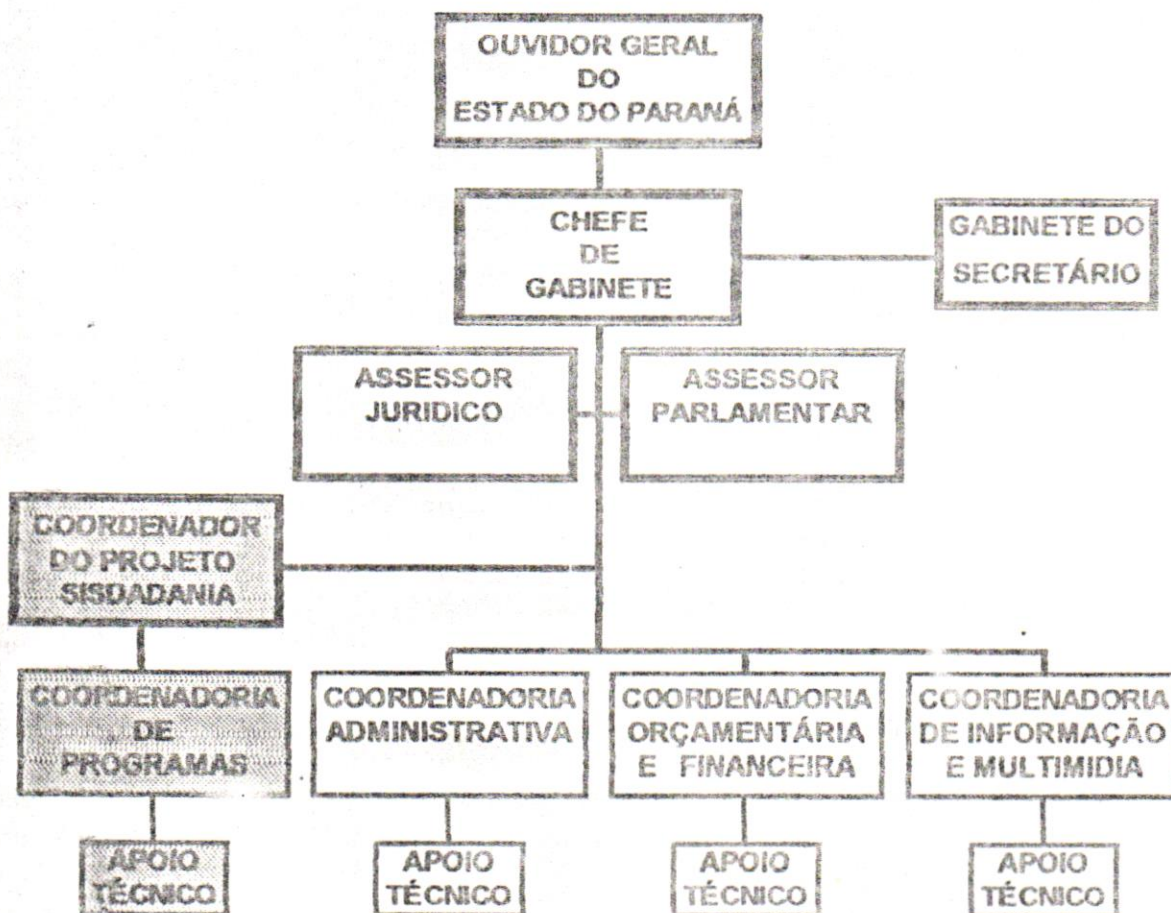
Rua Marechal Hermes 751 4.º andar CEP 80530-230 Edifício Affonso Alves de Camargo Curitiba Paraná Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7451

06. QUANTO AOS NÍVEIS DE DECISÃO DA OUVIDORIA

As prerrogativas de decisão a nível superior são do Ouvidor Geral do Estado, na sequência, a nível de direção do Chefe da Gabinete e, a nível de assessoramento do Assessor Jurídico e do Assessor Parlamentar.

Atualmente, atende a hierarquia estabelecida na estrutura organizacional baixada pela resolução nº 001/97 de 14 de março de 1997.

ORGANOGRAMA - SECEGE



SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

Rua Marechal Hermes 751 4.º andar CEP 80530-230 Edifício Affonso Alves de Camargo Curitiba Paraná Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7451

O Projeto "SISDADANIA" está a nível de execução programática e para o seu gerenciamento prevê um Coordenador Geral e Coordenadores para cada programa implantado.

Hoje, o Projeto SISDADANIA conta com treze programas em atividade, com rotinas administrativas e gerenciamentos específicos, atuando com agentes multiplicadores nas Prefeituras Municipais - Ouvidor Municipal, nos demais órgãos do Poder Executivo - Ouvidor da Casa, nas escolas - Ouvidor Mirim, nas Universidades - Ouvidor Universitário, no Banco do Estado - Ouvidor Bancário e nos núcleos regionais - Ouvidor Regional.

ESTRUTURA PROGRAMÁTICA



Apesar da necessidade do estabelecimento de uma hierarquia, visando facilitar os contatos e direcionar ações, nestes dois anos todas as ações e rotinas estabelecidas para o corpo funcional da Ouvidoria Geral do Estado sempre foram democráticas, baseadas em pesquisas e estruturadas em equipe, tendo em vista o sucesso do projeto maior.

SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

Rua Marechal Hermes 751 4.º andar CEP 80530-230 Edifício Affonso Alves de Camargo Curitiba Paraná Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7451



07. QUANTO AO PROGRAMA CONVÊNIO DA CIDADANIA

O Programa Convênio da Cidadania vem aproximar a população parananense da Ouvidoria Geral do Estado e, por consequência, do Governo do Estado do Paraná, atingindo-se a finalidade de democratização da administração pública: participação de todos nos negócios em parceria com as Prefeituras Municipais.

A efetivação deste programa se procede mediante a assinatura de um Termo de Convênio, em regime de cooperação entre a Secretaria Especial de Ouvidoria Geral do Estado e as Prefeituras Municipais, com a consequente indicação de um Ouvidor Municipal.

Todos os procedimentos necessários para se estabelecer a rotina de trabalho são executados com o apoio da Ouvidoria Geral, através do Coordenador do Programa, quanto aos esclarecimentos, envio de material, troca de informações e sugestões, aprimorando os objetivos, a execução e convalidando a importância social do referido programa.

SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

Rua Marechal Hermes 751 4.º andar CEP 80530-230 Edifício Afonso Alves da Camargo Curitiba Paraná Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7451

08. QUANTO A FIGURA DO OUVIDOR MUNICIPAL

O Ouvidor Municipal é o agente multiplicador da figura do Ouvidor Geral dentro de seu município, com a responsabilidade de receber denúncias e reclamações efetuadas pelos cidadãos, em atendimento direto, por correspondência, telefone ou pessoalmente, enviando a Ouvidoria Geral as informações, dados e documentos que dispuser, cabendo a este órgão acompanhar os procedimentos necessários a elucidação dos fatos.

Cabe lembrar que apenas os atendimentos que gerarem processos deverão ser encaminhados à Ouvidoria Geral. Os casos relacionados com a estrutura interna da Prefeitura Municipal deverão ser solucionados dentro da sua esfera administrativa.

Todos os dados passarão a compor um relatório trimestral, visando identificar:

- a participação popular
quanto ao número de atendimentos
- forma da participação
quanto ao tipo de atendimento (telefone, carta, pessoalmente).
- natureza da participação
quanto ao tipo de solicitação (reclamação, solicitação, informação, denúncia, sugestões).
- situação das reivindicações
quanto ao número de atendimentos: solucionados, pendentes de resposta, não competentes a esfera Municipal ou que originaram sindicância.

09. QUANTO AS CONSIDERAÇÕES FINAIS

Independente do modo escolhido, acreditamos que os avanços identificados junto as Ouvidorias existentes, correspondem ao melhor argumento para que se institua uma Ouvidoria.

Alertamos para a importância da atuação do Ouvidor Municipal, com o objetivo de não gerar ansiedade e descrédito no cidadão.

Não quer dizer que tudo que seja reclamado implique na **SAFISTAÇÃO DO CIDADÃO**, em muitos casos a **SATISFAÇÃO AO CIDADÃO** poderá se resumir num "Não procede" ou "Impossibilitados no momento". O importante é que o cidadão tem garantido o seu atendimento e receberá uma resposta.

Com este procedimento passa-se a demonstrar transparência na administração, ganha-se a confiança da população e contribui-se para que o cidadão participe de um processo educativo, onde além de informado, seletivo, será mais criterioso nas suas solicitações.

O importante é que toda estrutura entenda a relevância deste serviço, tratando o cidadão com respeito, buscando as informações, pesquisando, agilizando os processos, etc...

Lembrando que espaço é garantido a todos, permitindo o diálogo e a agilização na tramitação de procedimentos. A Ouvidoria Geral, através de parcerias com as prefeituras, multiplica sua atuação através dos Ouvidores Municipais e a Prefeitura Municipal poderá estabelecer uma parceria com os vereadores de seu município e expandir ainda mais este universo.

SECRETARIA ESPECIAL DE OUVIDORIA GERAL

Rua Marechal Hermes 751 4.º andar CEP 80530-230 Edifício Alfonso Alves de Camargo Curitiba Paraná Brasil
Fone (041) 253-7319 Fax (041) 253-7451

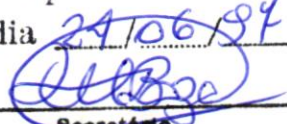
**PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE CAMPO MAGRO
ESTADO DO PARANÁ**

Of. nº.222/97

Campo Magro, em 20 de junho de 1997.

Lido no Expediente da Sessão
do dia 24/06/97

Senhor Vereador Presidente



Secretário

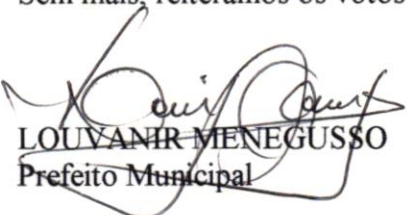
Temos a honra de submeter à elevada apreciação dessa Casa Legislativa o anexo projeto de lei nº. 018/97, que cria o cargo de Ouvidor do Município e dá outras providências.

O Governo do Estado do Paraná, por intermédio da Secretaria Especial de Ouvidoria Geral, enviou a esta Municipalidade correspondência (vide cópia em anexo) na qual expõe os pontos principais do seu Projeto "SISDADANIA", que busca estimular a instituição de Ouvidorias Municipais no Paraná e prevê a celebração de convênios entre a Ouvidoria Geral do Estado e cada Município que tiver um Ouvidor.

Nesse sentido, e por reputarmos de inegável importância a abertura de canais de comunicação entre o Poder Público e a população, a criação do cargo de Ouvidor do Município vem, rigorosamente, ao encontro dos anseios da comunidade de Campo Magro e, por que não dizermos, das suas próprias autoridades, pois é fora de dúvida que "cidadania" é idéia permanente nos programas e ações do Legislativo e do Executivo locais.

Diante do exposto, encaminhamos à Vossa Excelência e ilustres pares, para exame, discussão e votação, o referido projeto de lei nº. 018/97, na expectativa que o mesmo seja aprovado, ao final.

Sem mais, reiteramos os votos de elevada consideração e respeito.


LOUVANIR MENEGUSSO
Prefeito Municipal

Ao

EXMO. SR. AMARILDO PASE

**DD. Presidente da Câmara Municipal de Campo Magro
CAMPO MAGRO - PARANÁ**

ESTADO DO RIO DE JANEIRO
GOVERNADOR DO ESTADO

LEI Nº 1.741, de 17 de Junho de 1950

do dia 17 de Junho de 1950

50416-410

Art. 1º - Fica instituído o cargo de

Assessor do Governador do Estado, de

Assessor do Governador do Estado, de

Assessor do Governador do Estado, de

Assessor do Governador do Estado, de

Assessor do Governador do Estado, de

Assessor do Governador do Estado, de