



CÂMARA MUNICIPAL DE SANTO ANDRÉ
Biblioteca Legislativa

LEI N° 8.706 **DE** 22 **DE** DEZEMBRO **DE** 2004

PUBLICADO: Diário do Grande ABC N° 12356 : 05 **DATA** 23 / 12 / 04

Projeto de Lei nº 77, de 1º.12.2004 – Proc. nº 34.833/2001-8

DISPÕE sobre a Ouvidoria da cidade de Santo André e dá outras providências.

JOÃO AVAMILENO, Prefeito do município de Santo André, Estado de São Paulo, no uso e gozo de suas atribuições legais,

FAZ SABER que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona e promulga a seguinte LEI:

Art. 1º. A Ouvidoria da Cidade de Santo André, instituída pelo art. 1º da Lei nº 7.877, de 30 de agosto de 1999, passa a ser regulamentada pela presente lei.

§ 1º. O atendimento de que trata o *caput* recairá sobre as reclamações de mau atendimento no tocante às decisões, omissões, atos e recomendações por parte do agente da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, cujo teor refira-se a:

- I. não realização do serviço no prazo estipulado;
- II. serviço realizado de forma irregular, defeituosa ou sem boa qualidade;
- III. decisão, ato ou recomendação contrários à lei;
- IV. decisão, ato ou recomendação, que, apesar de legal, seja injusto, arbitrário, discriminatório, negligente, abusivo ou opressivo;
- V. recusa em dar explicações sobre sua decisão, ato ou recomendação;
- VI. não atendimento ao artigo 92 da Lei Orgânica Municipal;
- VII. recusa em responder ou acatar sugestões.

§ 2º. A Ouvidoria não dará prosseguimento às reclamações quando:

- I. o prazo para atendimento estipulado pelo órgão responsável pelo serviço, de acordo com o compromisso de atendimento assumido, não tiver expirado;
- II. se referirem a serviços ou obras que ainda não tiverem sido apresentados ao órgão municipal responsável;

- III. houver notória carência de fundamento na reclamação;
- IV. tratar-se de questões referentes às relações de trabalho dos servidores municipais.

§ 3º. O interessado, cujas reclamações não couberem à Ouvidoria, será por esta orientado a encaminhar-se aos órgãos municipais afeitos à matéria.

Art. 2º. O atendimento feito pela Ouvidoria será gratuito e as reclamações deverão ser formuladas por escrito e somente pelo interessado diretamente afetado.

§ 1º. No caso de ser o reclamante analfabeto, será lavrada ata da reclamação ou denúncia, observado o seguinte procedimento:

- I. leitura da ata diante do reclamante e de uma testemunha, que não poderá ser analfabeta;
- II. aposição da impressão digital do reclamante;
- III. assinatura da testemunha confirmando a realização e a exatidão da leitura feita diante do reclamante.

§ 2º. O reclamante poderá exigir da Ouvidoria que sua identidade seja mantida em sigilo.

Art. 3º. O atendimento não sofrerá quaisquer restrições relativas a sexo, raça, religião, opção sexual, convicção política ou ideológica, condição sócio-econômica, nacionalidade, idade ou local de residência no Município.

Art. 4º. As reclamações serão analisadas pela Ouvidoria que, levando em conta os compromissos de atendimento assumidos pelo ente responsável pela prestação do serviço, deverá:

- I. acolher a reclamação, em conformidade com o art. 1º da Lei nº 7.877, de 1999;
- II. encaminhar a reclamação à Administração Pública Municipal, obedecendo preferencialmente a ordem de entrada, desde que dentro do prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;
- III. aguardar resposta da Administração Pública Municipal, conforme prazo estabelecido no artigo 6º;
- IV. avaliar a resposta da Administração Pública Municipal e comunicar ao interessado o resultado de seus estudos, investigações e sugestões no prazo máximo de 5 (cinco) dias úteis;
- V. comunicar à Administração Pública Municipal que realizará inspeções nas áreas e/ou ações complementares para melhor posicionamento nos casos em que não considerar as respostas satisfatórias;
- VI. comunicar à Administração Pública Municipal e ao interessado o resultado de suas inspeções e/ou ações complementares;

VII. indicar pontos de melhoria a serem encaminhados pela Administração Pública Municipal quando forem detectadas falhas sistemáticas em determinada prestação de serviços.

§ 1º. A Ouvidoria deverá enviar a reclamação diretamente ao chefe da unidade responsável pela prestação do serviço.

§ 2º. A Ouvidoria deverá assegurar à Administração Pública Municipal prévio direito às explicações, dentro do prazo estabelecido no artigo 6º, podendo manifestar-se publicamente após análise da resposta.

Art. 5º. A Ouvidoria pode dar início ou prosseguimento, de ofício ou mediante petição do interessado, a reclamações e investigações visando ao esclarecimento ou reparo do serviço executado.

Parágrafo único. Serão gratuitas para a Ouvidoria as petições, solicitações e intervenções perante os órgãos municipais.

Art. 6º. A Administração Pública terá prazo de, no máximo, 20 (vinte) dias corridos para responder ao quanto for solicitado e recomendado pela Ouvidoria.

Art. 7º. As reclamações levadas à Ouvidoria não suspendem o andamento de processos administrativos ou procedimentos que tramitam no Executivo.

Art. 8º. Como resultado de suas investigações, a Ouvidoria poderá recomendar a adoção de medidas que alterem os processos de trabalho considerados inadequados, bem como a abertura de processo disciplinar.

Art. 9º. A Ouvidoria prestará contas anualmente ao Colegiado descrito no art. 14 através de relatório contendo informações sobre suas atividades e sobre a execução orçamentária e financeira do órgão.

Parágrafo único. O relatório deverá ser publicado junto aos Atos Oficiais do Município e ter ampla divulgação nos demais órgãos de comunicação.

Art. 10. O Regimento Interno da Ouvidoria e do Colegiado descrito no artigo 14, bem como suas alterações, deverão ser publicados junto aos Atos Oficiais do Município.

Art. 11. A Ouvidoria enviará, trimestralmente, à Câmara Municipal os balancetes contendo a prestação de contas e atribuições.

Art. 12. O espaço físico para funcionamento da Ouvidoria será em local externo ao prédio do Executivo, em área central do Município e de fácil acesso da população.

Art. 13. O Adjunto do Ouvidor substituirá o Ouvidor temporariamente nos casos de férias, ausências ou impedimentos.

§ 1º. Os Coordenadores de Programa I terão como função apoiar o Ouvidor no desenvolvimento de suas atividades.

§ 2º. Os cargos de Adjunto do Ouvidor e de Coordenadores de Programa I, contidos no Anexo Único da Lei nº 7.877, de 1999, são de livre provimento e indicação do Ouvidor eleito.

§ 3º. É vedada a nomeação aos cargos de Ouvidor, Adjunto de Ouvidor e Coordenadores de Programa I de pessoas ligadas ao Prefeito, Vice-Prefeito, detentores de cargos com nível de Secretário Municipal e Vereadores por laços de casamento, afinidade e parentesco em linha reta e/ou colateral, ou transversal, até o 2º grau civil.

DA ELEIÇÃO DO OUVIDOR

Art. 14. O Ouvidor será eleito dentre pessoas residentes no município de Santo André há pelo menos 1 (um) ano, com notória idoneidade, para um mandato de 2 (dois) anos, por um Colegiado de 17 (dezesete) membros, com a seguinte composição:

- I. 1 (um) representante indicado em consenso pelas entidades de Santo André filiadas ao Fórum da Cidadania do ABC;
- II. 1 (um) representante indicado pela ACISA – Associação Comercial e Industrial de Santo André;
- III. 1 (um) representante indicado pelo CIESP – Centro das Indústrias do Estado de São Paulo – Regional de Santo André;
- IV. 1 (um) representante indicado pela CUT – Central Única dos Trabalhadores;
- V. 1 (um) representante indicado pela Força Sindical;
- VI. 1 (um) representante indicado pelos sindicatos com base territorial no município de Santo André, não filiados a centrais sindicais;
- VII. 1 (um) representante indicado pelas entidades ligadas a classes profissionais, com base territorial no município de Santo André;
- VIII. 1 (um) representante indicado pela OAB – Ordem dos Advogados do Brasil – Subseção Santo André;
- IX. 1 (um) representante indicado pela Federação das Sociedades Amigos de Bairro de Santo André;
- X. 1 (um) representante indicado pelo Setor Acadêmico de Santo André;
- XI. 1 (um) representante indicado pelo Conselho Municipal do Orçamento de Santo André;

- XII. 1 (um) representante indicado pelo Conselho Municipal da Cultura de Santo André;
- XIII. 1 (um) representante indicado pelo Conselho Municipal da Educação de Santo André;
- XIV. 1 (um) representante indicado pelo Conselho da Saúde do Município de Santo André;
- XV. 1 (um) representante indicado pelo Conselho Municipal de Gestão e Saneamento Ambiental de Santo André;
- XVI. 1 (um) representante indicado pelos Conselhos Municipais de Assistência Social dos Direitos da Criança e do Adolescente e dos Direitos da Pessoa com Deficiência de Santo André;
- XVII. 1 (um) representante indicado por entidades cuja finalidade seja desenvolver atividades ligadas ao esporte, comprovadamente estabelecidas e em plena atividade no município de Santo André há pelo menos 1 (um) ano.

§ 1º. Os representantes mencionados nos incisos de II a V, VIII e IX serão indicados pela direção dos respectivos órgãos.

§ 2º. Os representantes mencionados nos incisos VI, VII, X e XVII, serão indicados após reunião em que estiverem presentes para escolha, pelo menos, 3 (três) entidades dos respectivos segmentos.

§ 3º. Os representantes mencionados nos incisos XI a XVI serão escolhidos entre os representantes da sociedade civil.

§ 4º. Os representantes indicados terão mandato de 2 (dois) anos, podendo ser reconduzidos por igual período, devendo ser residentes no município de Santo André há pelo menos 1 (um) ano.

§ 5º. Ao Ouvidor será admitida uma única reeleição, assegurada a ampla participação, no processo eleitoral, de outros candidatos indicados conforme descrito no art. 17.

Art. 15. Até 90 (noventa) dias, antes do término do mandato do Ouvidor o Colegiado deverá escolher uma coordenação que terá como responsabilidade constituir o novo Colegiado e conduzir o processo eleitoral.

Art. 16. O Colegiado organizará o processo eleitoral e convocará as eleições através de edital a ser publicado junto aos Atos Oficiais do Município, com antecedência mínima de 60 (sessenta) dias do término do mandato do Ouvidor em exercício.

§ 1º. A fiscalização do processo eleitoral será de responsabilidade de uma Comissão Especial, composta na seguinte conformidade:

- I. 1 (um) representante do Poder Executivo, indicado pelo Prefeito Municipal;
- II. 1 (um) representante do Poder Legislativo, indicado pelo Presidente da Câmara Municipal;

III. 1 (um) representante da sociedade civil indicado pelo Colegiado.

§ 2º. Às indicações dos incisos I e II do parágrafo anterior aplica-se a vedação prevista no § 3º do art. 13.

§ 3º. Também não poderá compor a Comissão Especial pessoa que já tenha composto o Colegiado no mandato que esteja em curso.

Art. 17. Cada candidato a Ouvidor será indicado:

- I. por uma entidade sem fins lucrativos, comprovadamente estabelecida e em plena atividade no município de Santo André, há pelo menos 1 (um) ano;
- II. pela população, através de pedido subscrito por, no mínimo, 1% (um por cento) dos eleitores da cidade.

§ 1º. O prazo de inscrição é de 15 (quinze) dias corridos, a contar da publicação do edital de convocação.

§ 2º. Encerrado o prazo de inscrição o Colegiado fará publicar os nomes dos candidatos dentro de 5 (cinco) dias úteis.

§ 3º. É vedada a participação como candidato a Ouvidor:

- I. dos ocupantes de cargo de Adjunto de Ouvidor e Coordenador de Programa I que tenham exercido suas funções no mandato em que ocorrerem as eleições;
- II. de qualquer membro do Colegiado e da Comissão Especial ou de pessoas que tenham participado da composição destes órgãos, no mesmo mandato em que ocorrerem as eleições.

§ 4º. O desligamento da função de membro de qualquer das funções previstas nos incisos I e II do parágrafo anterior não habilita à candidatura de Ouvidor.

Art. 18. As candidaturas poderão ser impugnadas pelo Colegiado ou por qualquer cidadão residente na cidade de Santo André há pelo menos 1 (um) ano.

§ 1º. O Colegiado, no prazo do § 2º do art. 17, poderá impugnar as candidaturas e publicará aquelas consideradas válidas.

§ 2º. Qualquer cidadão poderá impugnar os nomes publicados no prazo de 3 (três) dias úteis, a contar da publicação pelo Colegiado.

§ 3º. Impugnada a candidatura, pelo Colegiado ou por qualquer cidadão, será concedido o prazo de 3 (três) dias úteis para apresentação de defesa, contados do término do prazo a que se refere o § 2º.

§ 4º. O procedimento para apresentação da defesa das impugnações e seu julgamento pelo Colegiado serão regulamentados por decreto.

Art. 19. A escolha do Ouvidor se dará por voto nominal e aberto na seguinte conformidade:

- I. no primeiro turno de votação será eleito o candidato que obtiver 2/3 (dois terços) dos votos dos membros do Colegiado;
- II. se nenhum candidato alcançar maioria qualificada na primeira votação, far-se-á nova eleição em até 10 (dez) dias, concorrendo os dois candidatos mais votados e considerando-se eleito aquele que obtiver a maioria absoluta, ou seja, 50% (cinquenta por cento) mais 1 (um) dos votos do Colegiado.

§ 1º. Habilitados os candidatos, serão eles submetidos, em ambos os turnos, a debate ou entrevista pública, cujas regras serão estabelecidas por edital, para apresentação pessoal e de propostas para o exercício do cargo.

§ 2º. Se houver a ocorrência de candidatura única, o Colegiado deverá reiniciar o processo eleitoral, no prazo de 10 (dez) dias.

§ 3º. Se, antes de realizado o segundo turno ocorrer morte, desistência ou impedimento legal de candidato, convocar-se-á, dentre os remanescentes, o de maior votação.

§ 4º. Se como resultado do segundo turno de votação, bem como nas hipóteses do parágrafo anterior, remanescer em segundo lugar, mais de um candidato com a mesma votação, será considerado qualificado para disputa do segundo turno o mais idoso.

§ 5º. Se o segundo turno de votação resultar em empate será considerado eleito o mais idoso.

Art. 20. O candidato eleito deverá, no prazo de 10 (dez) dias corridos que antecedem a posse, desfiliar-se de partido político, caso filiado, e cessar toda e qualquer atividade incompatível com a função.

Art. 21. O Ouvidor, no ato da posse, deverá assinar compromisso público de não concorrer e nem coordenar campanha à primeira eleição subsequente ao término de seu mandato, seja ela municipal, estadual ou federal.

Art. 22. Na posse e ao término do mandato, o Ouvidor deverá fazer declaração de seus bens, a qual será transcrita em livro próprio, constando de ata o seu resumo.

Art. 23. O Ouvidor deverá, no prazo de 45 (quarenta e cinco) dias corridos após sua posse, elaborar o manual de procedimentos e conduta profissional para sua atuação, apresentar seu plano de trabalho e compromissos com o padrão de qualidade na solução de problemas para apreciação e aprovação do Colegiado.

Parágrafo único. Aprovados pelo Colegiado, o plano de trabalho e os compromissos com o padrão de qualidade na solução de problemas deverão ser amplamente divulgados.

Art. 24. O Ouvidor cessa suas funções nas seguintes situações:

- I. vencimento de seu mandato;

- II. renúncia apresentada e aceita pelo Colegiado;
- III. destituição quando, a partir da posse:
 - a) firmar ou manter contrato com pessoa jurídica de direito público, autarquia, empresa pública, sociedade de economia mista ou empresa concessionária de serviço público, no âmbito e em operação no Município, salvo quando o contrato obedecer a cláusulas uniformes;
 - b) aceitar ou exercer cargo, função ou emprego remunerado, inclusive os de que sejam demissíveis *ad nutum*, nas entidades constantes da alínea anterior;
 - c) ser proprietário, controlador ou diretor de empresa que goze de favor decorrente de contrato com pessoa jurídica de direito público do município de Santo André, ou nela exercer função remunerada;
 - d) patrocinar causa em que seja interessada qualquer das entidades referidas na alínea a;
 - e) proceder de forma incompatível com suas funções;
 - f) sofrer condenação criminal por crime doloso, em sentença transitada em julgado.

§ 1º. A destituição será decidida pelo Colegiado, por 2/3 (dois terços) dos votos de seus membros, assegurada ampla defesa.

§ 2º. Em caso de renúncia ou destituição, deverá iniciar-se, no prazo de 10 (dez) dias corridos, novo processo eleitoral.

§ 3º. Na hipótese do parágrafo anterior, o Adjunto do Ouvidor assume todas as funções do Ouvidor até que seja concluído o processo eleitoral.

Art. 25. O Adjunto do Ouvidor e os Coordenadores de Programa I cessarão suas funções nas seguintes situações:

- I. vencimento do mandato;
- II. renúncia ou destituição do titular, excluída a hipótese do § 3º do art. 24;
- III. pedido de exoneração aceito pelo Ouvidor;
- IV. exoneração pelo Ouvidor.

Art. 26. As despesas com execução desta lei correrão por conta de verbas próprias do orçamento da Prefeitura Municipal de Santo André, suplementadas se necessário.

Art. 27. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Art. 28. Ficam revogadas as disposições em contrário, em especial a Lei nº 7.877, de 30 de agosto de 1999, mantendo-se os arts. 1º e 10, bem como o seu anexo único; a Lei nº 8.163, de 9 de janeiro de 2001, e a Lei nº 8.264, de 8 de novembro de 2001.

Prefeitura Municipal de Santo André, em 22 de dezembro de 2004.

JOÃO AVAMILENO
PREFEITO MUNICIPAL

CARLOS EDUARDO DE MELO RIBEIRO
SECRETÁRIO DE ASSUNTOS JURÍDICOS
- EM SUBSTITUIÇÃO -

TERESA SANTOS
SECRETÁRIA DE ADMINISTRAÇÃO
Registrada e digitada no Gabinete do Prefeito, na mesma data, e publicada.

MÁRIO MAURICI DE LIMA MORAIS
SECRETÁRIO DE GOVERNO