



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ
GABINETE DO PREFEITO

MENSAGEM N° 002/2021

Choró-CE, 19 de janeiro de 2021.

EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA MUNICIPAL DE CHORÓ.

PL 002/2021

Vereador Cristiano de França Pereira

No uso das atribuições conferidas a mim pela Lei Orgânica do Município de Choró, estou encaminhando a essa Augusta Casa Legislativa o Projeto de Lei incluso para discussão e aprovação.

O Projeto de Lei em referência tem por escopo criar o serviço de ouvidoria do Município de Choró em uma única estrutura centralizada, bem como definir atribuições do Ouvidor Geral do Município, em respeito às Normas Federais relativas à Lei de Transparência e de Livre Acesso à Informação.

Ressalta-se que os Órgãos de Controle Externo recomendam a criação e a regulamentação de uma única ouvidoria e da instituição da figura de um Ouvidor Geral, o qual será responsável por receber as demandas, e atuar em conjunto com as secretarias municipais, visando a pronta e efetiva resposta, com o objetivo de atender aos preceitos das legislações acima citadas.

Ressalta-se ainda a importância da Ouvidoria como ferramenta de acesso dos munícipes ao Poder Executivo, possibilitando a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos.

Certo de contar com a atenção indispensável de Vossas Excelências, antecipo meus sinceros agradecimentos.

Atenciosamente,

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CHORÓ, aos 19 (dezenove) dias do mês de janeiro do ano de 2021.


MARCONDES DE HOLANDA JUCA
Prefeito Municipal de Choró

Paço Municipal Expedito Quirino Borges
Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará
CNPJ: 16538408/0001-51

RECEB. em
22/02/2021
João de Deus



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ
GABINETE DO PREFEITO

PROJETO DE LEI Nº 002/2021, de 19 de janeiro de 2021.

cria a Ouvidoria Geral do Município de Choró, no âmbito do Poder Executivo, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de Ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências.

O Prefeito Municipal de Choró, Marcondes de Holanda Jucá, submete à apreciação, discussão e votação da Câmara Municipal de Choró, o seguinte Projeto de Lei:

Capítulo I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Municipal, estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município na estrutura administrativa da Prefeitura de Choró, vinculado ao Poder Executivo Municipal, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação do Poder Executivo Municipal, que tem por objetivo apurar as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I do § 3º do artigo 37 da Constituição Federal;

Parágrafo único: A Ouvidoria Geral do Município é um órgão de interlocução entre o Poder Executivo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos

Paço Municipal Expedito Quirino Borges
Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará
CNPJ: 16538408/0001-51



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ GABINETE DO PREFEITO

da sociedade, desde que relacionados à Prefeitura de Choró e/ou serviço público prestado de forma direta, ou indireta por permissionários, cessionários ou concessionários.

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Município será assim identificada:

I- nome da unidade: Ouvidoria Geral do Município de Choró;

II- sigla: OGMC.

Parágrafo único: A Ouvidoria Geral do Município é um órgão de assessoramento superior junto à Controladoria Geral do Município ligada diretamente ao Gabinete do Prefeito.

Capítulo II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º Os usuários terão direito a adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos ou nele investidos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;

II - presumir a boa-fé dos usuários;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

Paço Municipal Expedito Quirino Borges
Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará
CNPJ: 16538408/0001-51



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ
GABINETE DO PREFEITO

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento aos usuários;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança dos usuários;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelos usuários, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ GABINETE DO PREFEITO

XVII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

XVIII - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;

XIX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XX - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

XXI - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Prefeitura;

XXII - ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese;

XXIII - ter sensibilidade social.

Art 5º A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação;

III - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ GABINETE DO PREFEITO

§ 3º Entende-se como meio de contato, para fins de identificação do usuário, o seu endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

Art. 6º São deveres do usuário:

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas, ou de ofício, quando imprescindível;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço;

IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Capítulo III

COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 7º Compete à Ouvidoria Geral do Município:

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

c) mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de Choró.

II - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III - informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de sua competência;



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ
GABINETE DO PREFEITO

IV - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;

V - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços de sua competência, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Geral;

VI - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Prefeitura de Choró;

VII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de Choró as mudanças por ela almejadas;

VIII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura de Choró, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.

§ 1º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011 e do presente instrumento devendo ser observado o prazo máximo de 20 (vinte) dias para responder os pedidos de acesso à informação, devendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§ 2º Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

§ 3º Os servidores que trabalham junto ao órgão devem garantir o sigilo e anonimato dos processos, devendo a Ouvidoria Geral do Município ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.

Art. 8º O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria Geral do Município, os assuntos abaixo elencados, sendo esta lista exemplificativa:



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ
GABINETE DO PREFEITO

- I - qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;
- II - impostos e taxas municipais;
- III - morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;
- IV - fiscalização e gestão urbanística;
- V - trânsito e transportes públicos locais;
- VI - poda de árvore e limpeza de terreno particular;
- VII - falta de médicos e medicamentos;
- VIII - perturbação do sossego;
- IX - buracos em vias públicas;
- X - direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;
- XI - tratamento e coleta de lixo;
- XII - sugestões de projetos de leis.

Capítulo IV

**DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE
OUVIDORIA**

Art. 9º. O responsável por ações de Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários, utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ GABINETE DO PREFEITO

Parágrafo único: O responsável por ações de Ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado ou setor competente.

Art. 10. Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 11. No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único: A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 12. As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de Ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 13. O responsável por ações de Ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011 e do inciso III art. 6º da presente Lei Municipal.

Parágrafo único: A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 14. As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

I - quando não for da competência da Administração Pública Municipal;

Paço Municipal Expedito Quirino Borges
Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará
CNPJ: 16538408/0001-51



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ
GABINETE DO PREFEITO

II - quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;

III - quando o denunciante:

- a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
- b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) agir de modo temerário;
- d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

Capítulo V
DO CARGO DE OUVIDOR

Art. 15. A Ouvidoria será exercida pelo Ouvidor, que deverá ter idoneidade moral e reputação ilibada, sendo nomeado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, em cargo de livre nomeação e exoneração.

Parágrafo único: Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará um substituto.

Art. 16. Quanto a formação do Ouvidor, este deverá possuir Nível Superior na área das Ciências Humanas.

Art. 17. O perfil do Ouvidor deverá contemplar:

- I – ter mais de 21 anos;
- II - não possuir antecedentes criminais que desabone e sua reputação ilibada;
- III - conduta ética;
- IV - perfil autônomo, proativo e transparente;



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ
GABINETE DO PREFEITO

V - imparcialidade;

VI - competência técnica e gerencial;

VIII - sigilo e resguardo que a posição exige.

Art. 18. Ao Ouvidor compete:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Choró, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos; erro ou violação dos princípios constitucionais, da Lei Orgânica do Município de Choró e de demais leis;

II - orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

III - representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade, sob pena de responsabilidade solidária;

IV - difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão;

V - Estabelecer mecanismo e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncia, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

VI - Manter serviço telefônico e atendimento on-line destinados a receber denúncias ou reclamações;



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ GABINETE DO PREFEITO

VII - Realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão do Município de Choró pela ótica de satisfação da população e promover a cultura do exercício da cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;

VIII - Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

IX - Realizar diligências nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

X - Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações denúncias e representações recebidas;

XI - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes.

Art. 19. As informações solicitadas pelo Ouvidor devem ser prestadas em 20 (vinte) dias, prorrogáveis por um período de 10 (dez) dias, mediante justificativa, sob pena de responsabilidade.

Art. 20. Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Choró poderá:

I- Comunicar às autoridades competentes, no âmbito do Município, o resultado das verificações, pesquisas e estudos que realizar sobre a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, visando à adoção de providências;

II- requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;

III - promover as medidas que julgar necessárias ao esclarecimento e correção dos fatos apurados;



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ GABINETE DO PREFEITO

IV - avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais em termos da universalização, rapidez e qualidade; V - apoiar outras ações que visem garantir a qualidade na prestação dos serviços municipais.

Art. 21. A OGMC, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

§1º - O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Secretário ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§ 2º - Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município de Choró, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§ 3º É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria Geral do Município de Choró, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado, apreciado pelo Ouvidor Geral.

Art. 22. A Ouvidoria Geral do Município de Choró poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores e empregados públicos para esse fim, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

Parágrafo único: O Ouvidor está sujeito às mesmas normas sobre direitos e deveres aplicáveis aos servidores municipais, no que couber.

Capítulo VI

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

Paço Municipal Exedito Quirino Borges
Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará
CNPJ: 16538408/0001-51



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ GABINETE DO PREFEITO

Art. 23. Para o fiel cumprimento de sua organização, a Ouvidoria Geral do Município compreende:

I - Gabinete do Ouvidor;

II - Coordenadoria Setorial Administrativa e de Expediente.

Parágrafo único: Os serviços auxiliares do Ouvidor serão efetuados por servidores municipais, mediante remanejamento interno e/ou por cargos de livre nomeação e exoneração, quando necessários em razão da complexidade e extensão dos fatos sob averiguação.

Capítulo VII

CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

Art. 24. Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município, serão criados canais de comunicação do cidadão diversificados, tais como:

I - manutenção de sítio eletrônico interativo na internet, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento;

Parágrafo único: Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

Art. 25. Será criada disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet na Ouvidoria Geral do Município.



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ GABINETE DO PREFEITO

§ 1º A linha telefônica de que trata o caput deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão.

§ 2º Deverá ser criado um e-mail institucional por meio do qual o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria Geral do Município.

§ 3º Na hipótese de recursos financeiros disponíveis, serão desenvolvidas ferramentas tecnológicas facilitadoras do acesso à Ouvidoria Geral do Município.

§ 4º A Ouvidoria Geral do Município deverá criar um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações de maneira a viabilizar o encaminhamento e acompanhamento virtual das manifestações.

Art. 26. Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender a população local.

Capítulo XIII DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 27. A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 28. O relatório de gestão de que trata o art. 28 deverá indicar, pelo menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.



GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ
GABINETE DO PREFEITO

Art. 29. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão (Gabinete do Prefeito) a que pertence a unidade de Ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.

Capítulo IX
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 30. A Prefeitura de Choró disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 31. - As despesas decorrentes da presente Lei correrão por conta das respectivas dotações e rubricas próprias orçamentárias da Secretaria de Gabinete do Prefeito do Município de Choró.

Art. 32. - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE CHORÓ, aos 19 (dezenove) dias do mês de janeiro do ano de 2021.


MARCONDES DE HOLANDA JUCÁ
Prefeito Municipal de Choró

Paço Municipal Expedito Quirino Borges
Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará
CNPJ: 16538408/0001-51

