



Prefeitura Municipal de Marco
Estado do Ceará

PROJETO DE LEI Nº 018/2017, DE 16 DE MAIO DE 2017.

DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA
OVIDORIA DO MUNICÍPIO E DÁ
OUTRAS PROVIDÊNCIAS

O Prefeito Municipal de Marco, Estado do Ceará, no exercício de suas funções e atribuições que lhe confere a Lei Orgânica Municipal.

Faz saber que a Câmara Municipal aprovou, e eu promulga e sanciona a seguinte Lei.

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria do Município de Marco/CE, 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, 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 do Município de Marco/CE.

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;



Prefeitura Municipal de Marco
Estado do Ceará

IV - 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;

V – Elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, 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;

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

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

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

Art. 4º. As manifestações à Ouvidoria deverão conter as seguintes informações:

a) característica de informação, caráter da informação, identificação do manifestante, endereço completo, meios disponíveis para contato (fone, fax, e-mail), informações sobre o fato e sua autoria, se for o caso, a indicação das provas de que tenha conhecimento.

b) não serão aceitas demandas sob estado de anonimato, salvo se a demanda estiver registrada de forma completa para averiguação e/ou acompanhada de prova documental.

Parágrafo Único – Será mantida a privacidade do reclamante que enviar demanda sob o estado de sigilo, quando expressamente solicitado ou quando tal providência se fizer necessária.

Art. 5º. O Ouvidor, mediante despacho fundamentado, poderá determinar liminarmente o arquivamento de reclamação que lhe tenha sido encaminhada e que, a seu juízo, seja improcedente.

Art. 6º. O prazo de respostas ao cidadão será de 20 dias corridos.



Prefeitura Municipal de Marco
Estado do Ceará

Art. 7º. Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Paço da Prefeitura Municipal de Marco/CE, aos 16 de maio de 2017.

Roger Neves Aguiar
Prefeito Municipal



Prefeitura Municipal de Marco
Estado do Ceará

MENSAGEM N° ____/2017 DE 16 DE MAIO DE 2016.

Exmo. Sr. Vereador
Antônio Ademar Alencar Neto
Presidente
Senhores Vereadores

Apraz-me, venho apresentar a este egrégio poder o Projeto de lei para Implantação da Ouvidoria do poder executivo municipal, para fortalecer a participação cidadã nas tomadas de decisões e no controle social.

A ouvidoria pública é um significativo instrumento de gestão, pois a partir do envio de manifestações pelo cidadão, seja elogio, sugestão, crítica, reclamação ou denúncia, é possível mapear a realidade da qualidade do serviço público prestado, sob a ótica do destinatário final, ou seja, o cidadão que efetivamente o utiliza.

As informações prestadas pelo cidadão, por intermédio da ouvidoria, também podem ser utilizadas para planejamentos de projetos, políticas públicas e proposições legislativas, além de possibilitar a melhoria no atendimento às necessidades da sociedade. Quando se diagnosticam as falhas e os erros, é possível uma ação preventiva, colaborando na eliminação das causas dos problemas ou reduzindo o impacto que poderiam acarretar.

Contando com a apreciação e consequente aprovação do presente projeto de lei, aproveitamos o ensejo para renovar votos de elevada estima e distinta consideração.

Respeitosamente

Roger Neves Aguiar
Prefeito Municipal