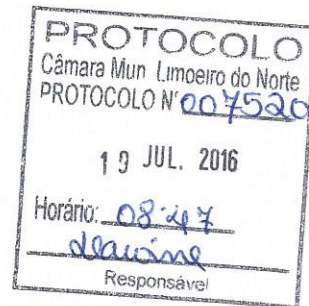




Mensagem de Lei 214, 18 de Julho de 2016.

Autor: Chefe do Poder executivo;



#### JUSTIFICATIVA

Encaminho à apreciação de Vossas Excelências, com amparo no nos termos dos arts.8º. , inciso I, 34, inciso II, 38º., parágrafo 1º. e art.60º., inciso V, da Lei Orgânica do Município , que “Dispõe sobre implantação e funcionamento da Ouvidoria Municipal de Limoeiro do Norte-Ce, órgão do Poder executivo, se justifica pelo fato de que a Prefeitura executa muitas ações que ofertam serviços ao cidadão, nas áreas de saúde, educação, assistência social, esporte, segurança, agricultura, entre outros. Porém, com o objetivo de oferecer cada vez melhores serviços, a administração municipal está criando mais uma ferramenta de controle e fiscalização dos serviços públicos.

A ouvidoria é uma ferramenta de controle, que tem o objetivo de ser mais um dos meios de ouvir o cidadão na perspectiva de oferecer mais serviços de qualidade, além de incentivar a participação popular na administração municipal. Deste modo, serve apenas para registrar elogios, críticas, reclamações e sugestões referente aos serviços oferecidos, ou seja, todos os atendimentos continuarão normalmente a serem realizados pelo Prefeito e pelos Secretários municipais.

Desse modo, é fundamental a implantação de instrumentos que produzam informações úteis afim de assessorar cada vez melhor a Gestão Municipal de Limoeiro do Norte;



Além disso, estamos vivendo a era digital e essa implantação está no contexto das políticas públicas do município de inclusão digital, através do incentivo ao acesso à internet, visto que o acesso à ouvidoria municipal é através da internet, isso irá minimizar as distâncias para os cidadãos que estejam fora do município.

Em face ao exposto, a implantação da ouvidoria é mais uma forma da Prefeitura ouvir o cidadão, para que nós possamos continuar trilhando o caminho do desenvolvimento de nosso Município;

Paço da Prefeitura Municipal de Limoeiro do Norte, Estado do Ceará, em 18 de Julho de 2016.

Atenciosamente,

  
**Paulo Carlos Silva Duarte**

***Prefeito Municipal.***



PROJETO DE LEI Nº 037/2016, de 19 de Julho de 2016.

PROTOCOLO Câmara Mun. Limoeiro do Norte PROTOCOLO Nº <u>04520</u> 19 JUL. 2016 Horário: <u>08:44</u> <u>daiane</u> Responsável
--

**EMENTA:** “Dispõe sobre implantação e funcionamento da Ouvidoria Municipal de Limoeiro do Norte-Ce, e dá outras providências.”

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE LIMOEIRO DO NORTE**, Estado do Ceará:

Faço saber que a **CÂMARA MUNICIPAL DE LIMOEIRO DO NORTE** decretou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

## CAPÍTULO I

### Das disposições preliminares

**Art. 1º** - A ouvidoria municipal é uma ferramenta de controle e fiscalização da Prefeitura Municipal de Limoeiro do Norte, que tem o objetivo de ser mais um dos meios de ouvir o cidadão na perspectiva de oferecer serviços de qualidade, além de incentivar a participação popular na administração municipal.

**Art. 2º** - Fica criada, junto a CGM – Controladoria Geral do Município – a Ouvidoria Municipal de Limoeiro do Norte-Ce, para através do site da Prefeitura, receber, encaminhar aos órgãos competentes e em seguida responder aos elogios, críticas e sugestões referente à prestação dos serviços públicos em geral.

**Parágrafo único** – A ouvidoria municipal serve para que o cidadão possa apresentar: “elogios, críticas, reclamações e sugestões” referente aos serviços oferecidos pela Prefeitura municipal;

## CAPÍTULO II

### Dos objetivos da implantação

**Art. 3º** – A implantação ouvidoria municipal tem os seguintes objetivos:

- I – Ser mais uma ferramenta de controle e fiscalização;
- II – Incentivar a participação popular nas ações da administração;
- III – Promover a inclusão digital através do estímulo ao acesso à *internet*;
- IV – Fortalecer o controle social;
- V – Fornecer mais informações para o Gestor do município aumentando o controle e fiscalização;
- VI – Contribuir para através da parceria: “*prefeitura e população*” oferecer cada vez mais melhores serviços;
- VII – Ser mais um meio de possibilitar a Gestão pública do município usufruir dos adventos tecnológicos;
- VIII – Permitir o contato através da *internet*, minimizando assim, as distâncias para os cidadãos que estejam fora do município.

## CAPÍTULO III

### Do funcionamento

**Art. 4º** – A ouvidoria municipal funcionará no Paço Municipal de Limoeiro do Norte e poderá ser acessada através do site da Prefeitura municipal, no endereço: [www.limoeirodonorte.ce.gov.br](http://www.limoeirodonorte.ce.gov.br), bem como, a Administração Direta, poderá ceder servidores, via determinação do chefe do executivo Municipal, para desempenhar suas atividades junto à Ouvidoria Municipal.

**Parágrafo único** – *Caso o cidadão não disponha de computador ou acesso à internet, ele poderá ligar ou se dirigir ao Paço da Prefeitura Municipal de Limoeiro do Norte, setor-Ouvidoria, e efetuar seu cadastro e pedido;*

**Art. 5º** – Após acessar a página da ouvidoria municipal, o cidadão deverá preencher as informações obrigatórias, fazer seu cadastro e em seguida enviar a mensagem.

**Art. 6º** – Após receber a mensagem, a ouvidoria encaminhará para a unidade competente (gabinete, secretarias e outros órgãos da Prefeitura) para junto com a unidade analisar a ação a ser executada, por exemplo: publicar o elogio, buscar melhorar o serviço, apurar a crítica, reclamação, entre outros.



**Art. 7º** – Finalizando o atendimento, será encaminhada o mais breve possível ao cidadão, para o e-mail cadastrado, uma mensagem contendo a resposta sobre o assunto.

**Parágrafo único** – A Prefeitura não se responsabilizará pelo cadastro incorreto dos dados, o que poderá gerar problemas no envio da resposta ao solicitante.

**Art. 8º** – Finalizando o atendimento será encaminhada o mais breve possível ao cidadão, para o e-mail cadastrado, uma mensagem contendo a resposta à solicitação.

#### CAPÍTULO IV

##### Do gerenciamento

**Art. 9º** – A fiscalização e controle dos atos públicos possuem a finalidade de assessorar o Prefeito do município visando a fornecer informações úteis para o pleno acompanhamento, desse modo, fica obrigado o ouvidor a encaminhar ao Prefeito o relatório dos atendimentos, de acordo com a frequência estabelecida pelo Gestor.

**Parágrafo único** – A Prefeitura poderá criar outros meios de gerenciamento dos atendimentos de acordo com as necessidades, bem como, poderá efetuar parcerias com outras ouvidorias, instituições, e demais órgãos.

#### CAPÍTULO V

##### Das disposições finais

**Art. 10º** – Secretarias, órgãos, departamentos e unidades ficam obrigados a receber as solicitações dos cidadãos através da ouvidoria municipal, bem como analisar os casos e encaminhar às respectivas respostas à ouvidoria o mais breve possível.

**Art. 11º** – Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, podendo o chefe do executivo regulamentá-la por Decreto.

**Art. 12º** – Revogadas as disposições em contrário.

Paço da Prefeitura Municipal de Limoeiro do Norte, Estado do Ceará, em 18 de Julho de 2016.

Atenciosamente,

  
Paulo Carlos Silva Duarte

**Prefeito Municipal.**