



**GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

**PL 022/2022**

**Mensagem Nº 018/2022**

Excelentíssimo Senhor Presidente,

Excelentíssimos Senhores Vereadores.

É com elevada honra que submeto à apreciação e deliberação, para análise de Vossa Excelência e dos Ilustres Vereadores dessa Augusta Casa, o Projeto de Lei nº 016/2022.

É a presente para submeter à apreciação desta Casa Legislativa o incluso Projeto de Lei que ***“Dispõe sobre o acesso à informação, previsto na Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, regulamentando a Ouvidoria Geral do Município de Choró no âmbito da Administração Pública, e dá outras providências.”***

Ante o exposto, espero que o conteúdo do presente Projeto de Lei comungue com o pensamento dos Ilustres Edis, para o fim de acolhê-lo e aprová-lo integralmente.

Sendo só para o momento, reitero a V. Excia e dignos pares, votos de estima e consideração.

Paço da Prefeitura Municipal de Choró, 09 de março de 2022.

  
**Marcondes de Holanda Juca**  
Prefeito Municipal

Paço Municipal Expedito Quirino Borges  
Av. Coronel João Paracamos, 1410 – Alto do Cruzeiro  
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará  
CNPJ: 63.386.627/0001-42

Recebido em  
11/03/2022  
Esteliane Rodrigues



**GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

**PROJETO DE LEI Nº 018 DE 09 DE MARÇO DE 2022**

***EMENTA: Dispõe sobre o acesso à informação, previsto na Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, regulamentando a Ouvidoria Geral do Município de Choró no âmbito da Administração Pública, 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 o acesso à informação, previsto na Lei Federal nº 12.527 de 18 de novembro de 2011, e regulamenta a Ouvidoria Geral do Município de Choró, no âmbito da Administração Pública Municipal, estabelecendo 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** Os órgãos e as entidades do Poder Executivo Municipal assegurarão, às pessoas naturais e jurídicas, o direito de acesso à informação, que será proporcionado mediante procedimentos objetivos e ágeis, de forma transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão, observados os princípios da administração pública e as diretrizes previstas na Lei nº 1.260 de 2014.

**Art. 3º** Para os efeitos desta Lei, considera-se:

**I – Informação:** Dados, processados ou não, que podem ser utilizados para produção e transmissão de conhecimento, contidos em qualquer meio, suporte ou formato;

**II - Dados Processados:** Dados submetidos a qualquer operação ou tratamento por meio de processamento eletrônico ou por meio automatizado com o emprego de tecnologia da informação;

**Paço Municipal Expedito Quirino Borges**  
**Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro**  
**CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará**  
**CNPJ: 63.386.627/0001-42**



## GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ

### GABINETE DO PREFEITO

**III – Documento:** Unidade de registro de informações, qualquer que seja o suporte ou formato;

**IV - Informação Sigilosa:** Informação submetida temporariamente à restrição de acesso público em razão de sua imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, e aquelas abrangidas pelas demais hipóteses legais de sigilo;

**V - Informação Pessoal:** Informação relacionada à pessoa natural identificada ou identificável, relativa à intimidade, vida privada, honra e imagem;

**VI - Tratamento da Informação:** Conjunto de ações referentes à produção, recepção, classificação, utilização, acesso, reprodução, transporte, transmissão, distribuição, arquivamento, armazenamento, eliminação, avaliação, destinação ou controle da informação;

**VII – Disponibilidade:** Qualidade da informação que pode ser conhecida e utilizada por indivíduos, equipamentos ou sistemas autorizados;

**VIII – Autenticidade:** Qualidade da informação que tenha sido produzida, expedida, recebida ou modificada por determinado indivíduo, equipamento ou sistema;

**IX – Integridade:** Qualidade da informação não modificada, inclusive quanto à origem, trânsito e destino;

**X – Primariedade:** Qualidade da informação coletada na fonte, com o máximo de detalhamento possível, sem modificações;

**XI - Informação Atualizada:** Informação que reúne os dados mais recentes sobre o tema, de acordo com sua natureza, com os prazos previstos em normas específicas ou conforme a periodicidade estabelecida nos sistemas informatizados que a organizam; e

**XII - Documento Preparatório:** Documento formal utilizado como fundamento da tomada de decisão ou de ato administrativo, a exemplo de pareceres e notas técnicas.

**Art. 4º** A busca e o fornecimento da informação são gratuitos, ressalvada a cobrança do valor referente ao custo dos serviços e dos materiais utilizados, tais como reprodução de documentos, mídias digitais e postagem.

**Parágrafo Único** - Está isento de ressarcir os custos dos serviços e dos materiais utilizados aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, declarada nos termos da Lei Federal nº 7.115, de 29 de agosto de 1983.

## CAPÍTULO II

### DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Paço Municipal Expedito Quirino Borges  
Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro  
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará  
CNPJ: 63.386.627/0001-42



**GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

**Art. 5º** Os usuários terão direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos ou nele investidos:

- I** - agir com 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** - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;
- V** - cumprir prazos e normas procedimentais;
- VI** - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento aos usuários;
- VII** - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança dos usuários;
- VIII** - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- IX** - 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;
- X** - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XI** - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XII** - 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, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 e nesta lei Municipal.
- XIII** - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;
- XIV** - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;
- XV** - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;
- XVI** - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Prefeitura;
- XVII** - ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese.

**Art 6º** 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;

**Paço Municipal Expedito Quirino Borges**  
**Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro**  
**CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará**  
**CNPJ: 63.386.627/0001-42**



**GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

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

§ 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.

**Parágrafo único:** São passíveis de classificação as informações consideradas imprescindíveis à segurança da sociedade ou do Estado, cuja divulgação ou acesso irrestrito possam:

**I** - Pôr em risco a defesa e a soberania do município ou a integridade do território municipal;

**II** - Prejudicar ou pôr em risco a condução de negociações ou as relações intermunicipais;

**III** - Comprometer atividades de inteligência, de investigação ou de fiscalização em andamento, relacionadas com prevenção ou repressão de infrações.

**Art. 7º** 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**  
**DA TRANSPARÊNCIA ATIVA**

**Art. 8º** É dever do poder executivo municipal promover, independente de requerimento, a divulgação em seus sítios na Internet de informações de interesse coletivo ou geral por eles produzidas ou custodiadas;

§ 1º Os órgãos e entidades que não possuem sítio na internet deverão encaminhar o arquivo digital para a prefeitura, e esta ficará encarregada de publicar em seu sítio na Internet, na seção específica para a divulgação das informações de que trata o caput.

§ 2º Deverá conter no sítio na Internet da prefeitura:

**I** - Banner na página inicial, que dará acesso à seção específica de que trata o § 1º; e

**II** - Barra de identidade do portal da transparência, contendo ferramenta de redirecionamento de página para o Serviço de Informação ao Cidadão - Portal da Transparência.

§ 3º Deverão ser divulgadas, na seção específica de que trata o § 1º, informações sobre:

**Paço Municipal Expedito Quirino Borges**  
**Av. Coronel João Paracampos, 1410 - Alto do Cruzeiro**  
**CEP: 63.950-000 - Choró - Ceará**  
**CNPJ: 63.386.627/0001-42**



## GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ

### GABINETE DO PREFEITO

- I** - Estrutura organizacional, competências, legislação aplicável, principais cargos e seus ocupantes, endereço e telefones das unidades, horários de atendimento ao público;
  - II** - Programas, projetos, ações, obras e atividades, com indicação da unidade responsável, principais metas e resultados e, quando existentes, indicadores de resultado e impacto;
  - III** - Repasses ou transferências de recursos financeiros;
  - IV** - Execução orçamentária e financeira detalhada;
  - V** - Licitações realizadas e em andamento, com editais, anexos e resultados, além dos contratos firmados e notas de empenho emitidas;
  - VI** - Remuneração e subsídio recebidos por ocupante de cargo, posto, função ou emprego público, incluindo auxílios, ajudas de custo e quaisquer outras vantagens pecuniárias;
  - VII** - Respostas a perguntas mais frequentes da sociedade; e
  - VIII** - Contato da autoridade de monitoramento, designada nos termos do art. 40 da Lei nº 12.527, de 2011, e telefone e correio eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão - SIC.
- § 4º As informações poderão ser disponibilizadas por meio de ferramenta de redirecionamento de página na Internet, quando estiverem disponíveis em outros sítios governamentais.

**Art. 9º** Os sítios na Internet do município, órgãos e entidades deverão, em cumprimento às normas estabelecidas pela Lei Federal nº 12.527/2011, atender aos seguintes requisitos, entre outros:

- I** - Conter formulário para pedido de acesso à informação;
- II** - Conter ferramenta de pesquisa de conteúdo que permita o acesso à informação de forma objetiva, transparente, clara e em linguagem de fácil compreensão;
- III** - Possibilitar gravação de relatórios em diversos formatos eletrônicos, inclusive abertos e não proprietários, tais como planilhas e texto, de modo a facilitar a análise das informações;
- IV** - Possibilitar acesso automatizado por sistemas externos em formatos abertos, estruturados e legíveis por máquina;
- V** - Divulgar em detalhes os formatos utilizados para estruturação da informação;
- VI** - Garantir autenticidade e integridade das informações disponíveis para acesso;
- VII** - Indicar instruções que permitam ao requerente comunicar-se, por via eletrônica ou telefônica, com o órgão ou entidade; e
- VIII** - Garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.

Paço Municipal Expedito Quirino Borges  
Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro  
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará  
CNPJ: 63.386.627/0001-42



**GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ**  
**GABINETE DO PREFEITO**  
**CAPÍTULO IV**  
**DA TRANSPARÊNCIA PASSIVA**  
**SEÇÃO I**  
**DO SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

**Art.10** O município, órgãos e entidades deverão criar Serviço de Informações ao Cidadão - SIC, com o objetivo de:

- I** - Atender e orientar o público quanto ao acesso à informação;
- II** - Informar sobre a tramitação de documentos nas unidades; e
- III** - Receber e registrar pedidos de acesso à informação.

**Parágrafo Único** - Compete ao SIC:

- I** - O recebimento do pedido de acesso e, sempre que possível, o fornecimento imediato da informação;
- II** - O registro do pedido de acesso em sistema eletrônico específico e a entrega de número do protocolo, que conterá a data de apresentação do pedido; e
- III** - O encaminhamento do pedido recebido e registrado à unidade responsável pelo fornecimento da informação, quando couber.

**Art. 11** O SIC será instalado em unidade física identificada, de fácil acesso e aberta ao público.

§ 1º Nas unidades descentralizadas em que não houver SIC será oferecido serviço de recebimento e registro dos pedidos de acesso à informação.

§ 2º Se a unidade descentralizada não detiver a informação, o pedido será encaminhado ao SIC do órgão ou entidade central, que comunicará ao requerente o número do protocolo e a data de recebimento do pedido, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

**SEÇÃO II**  
**DO PEDIDO DE ACESSO A INFORMAÇÃO**

**Art. 12** Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá formular pedido de acesso à informação.

§ 1º O pedido será apresentado em formulário padrão, disponibilizado em meio eletrônico e físico, no sítio na Internet da prefeitura e no SIC dos órgãos e entidades.

§ 2º O prazo de resposta será contado a partir da data de apresentação do pedido ao SIC.

§ 3º É facultado aos órgãos e entidades o recebimento de pedidos de acesso a informação por qualquer outro meio legítimo, como contato telefônico,

**Paço Municipal Exedito Quirino Borges**  
**Av. Coronel João Paracampus, 1410 – Alto do Cruzeiro**  
**CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará**  
**CNPJ: 63.386.627/0001-42**



## GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ

### GABINETE DO PREFEITO

correspondência eletrônica ou física, desde que atendidos os requisitos do art. 12 desta lei.

§ 4º Na hipótese do § 3º, será enviada ao requerente comunicação com o número de protocolo e a data do recebimento do pedido pelo SIC, a partir da qual se inicia o prazo de resposta.

**Art. 13** O pedido de acesso à informação deverá conter:

- I - Nome do requerente;
- II - Número de documento de identificação válido;
- III - Especificação, de forma clara e precisa, da informação requerida; e
- IV - Endereço físico e/ou eletrônico do requerente, para recebimento de comunicações ou da informação requerida.

**Art. 14** Não serão atendidos pedidos de acesso à informação:

- I - Que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação ou consolidação de dados e informações, ou serviço de produção ou tratamento de dados que não seja de competência do órgão ou entidade.

**Parágrafo Único** - Na hipótese do inciso I do caput, o órgão ou entidade deverá, caso tenha conhecimento, indicar o local onde se encontram as informações a partir das quais o requerente poderá realizar a interpretação, consolidação ou tratamento de dados.

**Art. 15** São vedadas exigências relativas aos motivos do pedido de acesso à informação.

### SEÇÃO III

#### DO PROCEDIMENTO DE ACESSO À INFORMAÇÃO

**Art. 16** Recebido o pedido e estando a informação disponível, o acesso será imediato.

§ 1º Caso não seja possível o acesso imediato, o órgão ou entidade deverá, no prazo de até 20 (vinte) dias:

- I - Enviar a informação ao endereço físico ou eletrônico informado;
- II - Comunicar data, local e modo para realizar consulta à informação, efetuar reprodução ou obter certidão relativa à informação;
- III - Comunicar que não possui a informação ou que não tem conhecimento de sua existência;
- IV - Indicar, caso tenha conhecimento, o órgão ou entidade responsável pela informação ou que a detenha; ou
- V - Indicar as razões da negativa, total ou parcial, do acesso.

Paço Municipal Expedito Quirino Borges  
Av. Coronel João Paracampas, 1410 – Alto do Cruzeiro  
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará  
CNPJ: 63.386.627/0001-42



## GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ

### GABINETE DO PREFEITO

§ 2º Nas hipóteses em que o pedido de acesso demandar manuseio de grande volume de documentos, ou a movimentação do documento puder comprometer sua regular tramitação, será adotada a medida prevista no inciso II do § 1º.

§ 3º Quando a manipulação puder prejudicar a integridade da informação ou do documento, o município, órgão ou entidade deverá indicar data, local e modo para consulta, ou disponibilizar cópia, com certificação de que confere com o original.

§ 4º Na impossibilidade de obtenção de cópia de que trata o § 3º, o requerente poderá solicitar que, às suas expensas e sob supervisão de servidor público, a reprodução seja feita por outro meio que não ponha em risco a integridade do documento original.

**Art. 17** O prazo para resposta do pedido poderá ser prorrogado por dez dias, mediante justificativa encaminhada ao requerente antes do término do prazo inicial de vinte dias.

**Art. 18** Caso a informação esteja disponível ao público em formato impresso, eletrônico ou em outro meio de acesso universal, o órgão ou entidade deverá orientar o requerente quanto ao local e modo para consultar, obter ou reproduzir a informação.

**Parágrafo Único** - Na hipótese do caput o órgão ou entidade desobriga-se do fornecimento direto da informação, salvo se o requerente declarar não dispor de meios para consultar, obter ou reproduzir a informação.

**Art. 19** Quando o fornecimento da informação implicar reprodução de documentos, o município, órgão ou entidade, observado o prazo de resposta ao pedido, disponibilizará ao requerente Guia de Recolhimento ou documento equivalente, para pagamento dos custos dos serviços e dos materiais utilizados na tesouraria da prefeitura.

**Parágrafo Único** - A reprodução de documentos ocorrerá no prazo de dez dias, contado da comprovação do pagamento pelo requerente ou da entrega de declaração de pobreza por ele firmada, nos termos da Lei nº 7.115, de 1983, ressalvadas hipóteses justificadas em que, devido ao volume ou ao estado dos documentos, a reprodução demande prazo superior.

**Art. 20** Negado o pedido de acesso à informação, será enviada ao requerente, no prazo de resposta, comunicação com:

**I** - Razões da negativa de acesso e seu fundamento legal;

**II** - Possibilidade e prazo de recurso, com indicação da autoridade que o apreciará; e

Paço Municipal Expedito Quirino Borges  
Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro  
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará  
CNPJ: 63.386.627/0001-42



## GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ

### GABINETE DO PREFEITO

**III** - Possibilidade de apresentação de pedido de desclassificação da informação, quando for o caso, com indicação da autoridade classificadora que o apreciará.

§ 1º As razões de negativa de acesso à informação classificada indicarão o fundamento legal da classificação, a autoridade que a classificou e o código de indexação do documento classificado.

§ 2º Os órgãos e entidades disponibilizarão formulário padrão para apresentação de recurso e de pedido de desclassificação.

**Art. 21** No caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa do acesso, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias, contado da ciência da decisão, à autoridade hierarquicamente superior à que adotou a decisão, que deverá apreciá-lo no prazo de cinco dias, contado da sua apresentação.

**Parágrafo Único** - Desprovido o recurso de que trata o caput, poderá o requerente apresentar recurso no prazo de (10) dez dias, contado da ciência da decisão, à autoridade máxima do órgão ou entidade, que deverá se manifestar em cinco dias contados do recebimento do recurso.

## CAPÍTULO V DA CARTA DE SERVIÇOS

**Art. 22** Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

**I** - serviços oferecidos;

**II** - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

**III** - principais etapas para processamento do serviço;

**IV** - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

**V** - forma de prestação do serviço; e

**VI** - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Paço Municipal Expedito Quirino Borges  
Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro  
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará  
CNPJ: 63.386.627/0001-42



## GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ

### GABINETE DO PREFEITO

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

## CAPÍTULO VI DA CRIAÇÃO DA OUVIDORIA

**Art. 23** Fica criada a Ouvidoria Geral do Município na estrutura administrativa da Prefeitura de Choró como órgão autônomo de controle da administração pública, vinculado ao Poder Executivo Municipal, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação do Poder Executivo Municipal. A Ouvidoria Geral será um órgão com autonomia administrativa 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 os 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 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. 24** A Ouvidoria Geral do Município será assim identificada:

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

**II** - sigla: OGM/C.





**GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ**  
**GABINETE DO PREFEITO**  
**CAPÍTULO VII**  
**COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Art. 25** Compete à Ouvidoria Geral do Município:

**I** - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes às 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;

**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 da presente Lei Municipal, 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. 26** O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria Geral do Município, os assuntos abaixo elencados, sendo esta lista exemplificativa:

**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;

**Paço Municipal Exedito Quirino Borges**  
**Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro**  
**CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará**  
**CNPJ: 63.386.627/0001-42**



**GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

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

**Art. 27** O responsável por ações de Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários, utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

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

**Art. 29** 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.

**Art. 30** 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 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. 31** As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

- I - quando não for da competência da Administração Pública Municipal;
- II - quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;
- III - quando o denunciante:
  - a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

**Paço Municipal Expedito Quirino Borges**  
**Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro**  
**CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará**  
**CNPJ: 63.386.627/0001-42**



**GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

- 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 IX**  
**DO CARGO DE OUVIDOR**

**Art. 32** 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. 33** Quanto a formação do Ouvidor, este deverá possuir Nível Superior na área das Ciências Humanas.

**Art. 34** 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;
- V - imparcialidade;
- VI - competência técnica e gerencial;
- VIII - sigilo e resguardo que a posição exige.

**Art. 35** 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;

**Paço Municipal Exedito Quirino Borges**  
**Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro**  
**CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará**  
**CNPJ: 63.386.627/0001-42**



**GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

**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;

**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. 36** 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  
de responsabilidade.

**Art. 37** 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;

**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. 38** A OGMC, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas

**Paço Municipal Expedito Quirino Borges**  
**Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro**  
**CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará**  
**CNPJ: 63.386.627/0001-42**



## GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ

### GABINETE DO PREFEITO

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.

**Parágrafo único** - Compete aos integrantes da equipe do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC o dever de notificar o Secretário Municipal de Administração, o Controle Interno e a Procuradoria Jurídica acerca dos casos de inobservância das diretrizes estabelecidas nesta Lei.

**Art. 39** 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.

**Art. 40** Para o fim do disposto na presente Lei, fica transformado 1 (um) cargo de provimento em comissão de Assistente da Ouvidoria em 1 (um) cargo de Ouvidor Geral do Município.

§1º - A representação do cargo de Ouvidor Geral do Município passa ser paga no valor de R\$ 800,00 e o vencimento base do cargo será pago no valor de 1 (um) salário mínimo

§2º - A representação do cargo de Assistente da Ouvidoria passa ser paga no valor de R\$ 400,00 e o vencimento base do cargo será pago no valor de 1 (um) salário mínimo.

§3º - 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.

## CAPÍTULO X

Paço Municipal Exedito Quirino Borges  
Av. Coronel João Paracamos, 1410 – Alto do Cruzeiro  
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará  
CNPJ: 63.386.627/0001-42



**GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ**  
**GABINETE DO PREFEITO**  
**DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA**

**Art. 41** Para o fiel cumprimento de sua organização, a Ouvidoria Geral do Município compreende:

**I** - Gabinete do Ouvidor;

**II** - Coordenadoria Administrativa e de Expediente.

§ 1º 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 XI**  
**CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO**

**Art. 42** 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. 43** Será criada disponibilidade de linha telefônica e acesso à internet na Ouvidoria Geral do Município.

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

**CAPÍTULO XII**  
**DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Paço Municipal Expedito Quirino Borges  
Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro  
CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará  
CNPJ: 63.386.627/0001-42



**GOVERNO MUNICIPAL DE CHORÓ**  
**GABINETE DO PREFEITO**

**Art. 45** 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. 46** O relatório de gestão de que trata o art. 44 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.

**Art. 47** 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 XIII**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 48** A Prefeitura de Choró disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 49** O poder Executivo Municipal, os órgãos e entidades adequarão suas políticas de gestão da informação, promovendo continuamente os ajustes necessários aos processos de registro, processamento, trâmite e arquivamento de documentos e informações.

**Art. 50** Esta Lei entra em vigor na data de sua aprovação.

Paço da Prefeitura Municipal de Choró, aos 17 de fevereiro de 2022.

  
**Marcondes de Holanda Jucá**  
Prefeito Municipal

**Paço Municipal Expedito Quirino Borges**  
**Av. Coronel João Paracampos, 1410 – Alto do Cruzeiro**  
**CEP: 63.950-000 - Choró – Ceará**  
**CNPJ: 63.386.627/0001-42**