



PREFEITURA MUNICIPAL DE DEP. IRAPUAN PINHEIRO

Rua José Josué da Costa – S/N – CNPJ: 12.464.103/0001-91

FONE/FAX: (88) 3569-1218 – FONE: (88)3569-1150

E-mail: pmdip@ig.com.br

Dep. Irapuan Pinheiro - CE



Edição 2006/2008

LEI N°. 198/2012 Deputado Irapuan Pinheiro - CE, 03 de Dezembro de 2012.

“Cria e regulamenta a Ouvidoria do Município de Deputado Irapuan Pinheiro, e dá outras providências”.

O PREFEITO MUNICIPAL DE DEPUTADO IRAPUAN PINHEIRO - CE,

Faço saber que a Câmara Municipal de Deputado Irapuan Pinheiro, aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DA OUVIDORIA

Art. 1º - A Ouvidoria do Município de Deputado Irapuan Pinheiro é um elo entre seus públicos internos e externos e as instâncias administrativas do Município, visando auxiliar a agilizar a administração e aperfeiçoar a democracia.

Art. 2º - São objetivos da Ouvidoria do Município de Deputado Irapuan Pinheiro:

- I – assegurar a participação da comunidade na administração, para promover a melhoria dos serviços oferecidos;
- II – reunir informações sobre diversos aspectos administrativos, com o fim de contribuir para as ações públicas;
- III – imprimir um maior direcionamento às ações da administração no tocante ao atendimento prestado munícipes; e
- IV – conhecer e avaliar, através de um instrumento de pesquisa, a satisfação dos mesmos.

CAPÍTULO II DO CARGO DE OUVIDOR E DE SUAS ATRIBUIÇÕES

Art. 3º - O cargo de Ouvidor e a própria Ouvidoria estão ligados à Secretaria de Administração e Finanças, estando o Ouvidor subordinado diretamente ao Secretário Municipal.

§ 1º O Ouvidor será indicado e nomeado pelo(a) Prefeito(a) Municipal;

§ 2º A nomenclatura do cargo de Ouvidor e suas respectivas quantidades, será:

Nomenclatura do Cargo	Símbolo e Nível	Quantidade	Remuneração		Total R\$
			Vencimento	Representação	
OUVIDOR	DESPADRONIZADO	01	370,00	3.330,00	3.700,00

Art. 4º - O Ouvidor do Município de Deputado Irapuan Pinheiro age de acordo com as seguintes prerrogativas:

- I – facilitar e simplificar ao máximo o acesso dos munícipes ao serviço de Ouvidoria;
- II – atuar na prevenção e solução de conflitos;
- III – procurar ser pró-ativo
- IV – conhecer os serviços que são prestados;
- V - atender às pessoas com cortesia e respeito, evitando qualquer discriminação ou pré-julgamento;
- VI – agir com integridade, transparência e imparcialidade;
- VII – atuar com agilidade e precisão;
- VIII - resguardar o sigilo das informações; e
- IX – promover a divulgação da Ouvidoria, tornando-a conhecida dos vários públicos que podem ser beneficiados pelo seu trabalho.

§ 1º - A Ouvidoria não atende as solicitações anônimas, garantindo, no entanto, o sigilo sobre o nome e os dados pessoais dos usuários.

§ 2º - Quando se torna clara a necessidade de identificação do usuário do serviço, voluntária ou involuntariamente, o ouvidor deve dar ciência a ele da possibilidade de divulgação de seus dados, sendo reservado ao usuário o direito de escolher pelo encaminhamento normal ou não de sua solicitação.

Art. 5º - O Ouvidor do Município de Deputado Irapuan Pinheiro tem as seguintes atribuições:

- I – receber demandas – reclamações, sugestões, consultas ou elogios – provenientes tanto de pessoas da comunidade interna como da comunidade externa;
- II – encaminhar às unidades envolvidas as solicitações para que possam:

- a) no caso de reclamações (queixas, manifestações de desagrado, protestos): explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;
- b) no caso de sugestões (idéias, propostas de mudanças): adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;
- c) no caso de consultas (solicitação de alguma referência, informação): responder às questões dos solicitantes; e
- d) no caso de elogios (reconhecimento, demonstração de satisfação com o serviço prestado): conhecer os aspectos positivos e admirados do trabalho;

III – transmitir aos solicitantes, no prazo máximo de três dias úteis, contados do recebimento da resposta do reclamado, as posições das unidades envolvidas;

IV – registrar todas as solicitações encaminhadas à Ouvidoria e as respostas oferecidas aos usuários;

V – acompanhar e/ou lembrar a realização de mudanças, quando estas fizerem parte da resposta fornecida pela unidade responsável;

VI – encaminhar, bimestralmente, a Listagem das Solicitações à Ouvidoria, não podendo constar os nomes dos usuários:

- a) para o Secretário Municipal de Administração e Finanças, a listagem completa; e
- b) para os Secretários Municipais, caso o requeiram, a listagem das solicitações relacionadas às unidades ligadas às suas áreas.

- VII – elaborar e divulgar relatórios bimestrais e relatório anual sobre o andamento da Ouvidoria;
- VIII – manter permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às suas atividades;
- IX – sugerir às instâncias administrativas medidas de aperfeiçoamento da organização e do funcionamento das Unidades Administrativas;
- X – retomar a sugestão, quando aceita pela unidade, mas não realizada;
- XI – planejar, executar e analisar pesquisas de satisfação; e
- XII – Divulgar os resultados das pesquisas, através de relatórios.

Art. 6º - A Pesquisa de Satisfação tem como objetivo principal detectar situações que possam levar à insatisfação dos munícipes para que, posteriormente, possam ser estudadas/aplicadas, pela Administração, ações que visem a melhoria dos serviços.

CAPÍTULO III DOS REQUISITOS PARA O CARGO DE OUVIDOR

Art. 7º - A função de Ouvidor do Município de Deputado Irapuan Pinheiro exige os seguintes requisitos:

- I – ter curso superior completo;
- II – possuir capacidade para assumir as funções previstas, envolvendo responsabilidade, discrição e organização;
- III – ter desenvoltura para se comunicar com as diversas unidades da casa; e
- IV – ser sensível para compreender os problemas dos solicitantes e, ao mesmo tempo, as limitações das unidades;
- V – ter capacidade para encaminhar os assuntos com integridade e imparcialidade.

CAPÍTULO V DO ATENDIMENTO

Art. 8º - Na Ouvidoria, as pessoas são atendidas pessoalmente ou por telefone, de segundas a sextas-feiras, das 8 às 17h, ou ainda, através da caixinha de sugestões, do e-mail, ou do formulário on-line, que podem ser contactados a qualquer horário do dia.

CAPÍTULO V DOS USUÁRIOS

Art. 9º - A Ouvidoria pode ser utilizada:

- II – por pessoas da comunidade;
- III – por funcionários;



CAPÍTULO VI DAS CATEGORIAS DE DEMANDA

Art. 10º - A Ouvidoria recebe:

- I – reclamações, em que o solicitante pode reclamar ou fazer críticas sobre quaisquer Unidades Administrativas;
- II – sugestões, em que o solicitante pode sugerir alternativas para melhorar as Unidades, os serviços prestados e/ou as instalações Administrativas;
- III – consultas, em que o solicitante pode obter variadas informações; e
- IV – elogios, em que o solicitante pode elogiar funcionários, serviços, instalações e outros elementos que considere eficientes.

CAPÍTULO VII DAS UNIDADES ENVOLVIDAS

Art. 11º - São consideradas Unidades Administrativas, sobre as quais a Ouvidoria pode receber reclamações, sugestões, consultas e elogios:

- I – as secretarias municipais;
- II – as empresas que atuam dentro do Município e seus serviços;
- III – os funcionários;
- IV – aos Secretários Municipais, quando a solicitação for dirigida a eles;

CAPÍTULO VIII DAS INSTÂNCIAS

Art. 12º - Para fornecer respostas aos solicitantes, a Ouvidoria procura as seguintes instâncias, dentro das unidades envolvidas:

- I – no caso de solicitações ligadas às Secretarias Municipais, ao(a) Secretário;
- II – no caso de solicitações ligadas a empresas que atuam dentro do Município e a seus serviços, o proprietário ou responsável pelo estabelecimento;
- III – no caso de solicitações ligadas especificamente a um funcionário administrativo, ao(a) Secretário(a) ou o Responsável do Setor;
- IV - no caso de solicitações ligadas ao(a) Secretário(a), o(a) Prefeito(a) Municipal.

§ 1º - A Ouvidoria pode contatar com as unidades pessoalmente, através de telefone ou de e-mail, de acordo com a complexidade de cada caso.

§ 2º - As unidades envolvidas devem dispensar o tempo necessário para atender as questões ligadas à Ouvidoria.

§ 3º - Quando procuradas, as unidades têm até dois dias úteis para receber o Ouvidor e o mesmo prazo para responder ou posicionar-se sobre o encaminhamento feito.

CAPÍTULO IX



CAPÍTULO IX DA DOCUMENTAÇÃO

Art. 13º - Todas as solicitações à Ouvidoria são documentadas em ordem cronológica, em cujo registro deve constar:

- I – data do recebimento da demanda;
- II – data da resposta;
- III – nome do solicitante;
- IV – endereço/telefone/e-mail do solicitante;
- V – forma de contato mantido – pessoal, por telefone, através da caixa de sugestões, por formulário on-line ou por e-mail;
- VI – proveniência da demanda;
- VII – tipo de demanda – reclamação, sugestão, consulta ou elogio;
- VIII – unidade envolvida;
- IX – situação apresentada; e
- X – resposta.

Art. 14º - A documentação das solicitações pode ser acessada durante um ano, por qualquer pessoa, exceto no que diz respeito aos incisos III e IV do artigo anterior, ou seja, o nome e o endereço do solicitante.

Art. 15º - O Secretário Municipal de Administração e Finanças, bimestralmente, a listagem das solicitações encaminhadas à Ouvidoria, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada, a resposta apresentada ao solicitante e o acompanhamento da solicitação.

Art. 16º - Os Secretários, caso o requeiram, recebem a listagem das solicitações relacionadas às unidades ligadas às suas áreas, contendo o tipo de demanda, a unidade envolvida, a situação apresentada, a resposta dada ao solicitante e o acompanhamento da solicitação.

CAPÍTULO X DA DIVULGAÇÃO

Art. 17º - A Ouvidoria divulga, bimestralmente, através de um relatório, disponibilizado no link da Ouvidoria, os dados gerais do serviço dos dois meses antecedentes.

Art. 18º - A divulgação abrange os seguintes dados gerais:

- I – o número total das demandas recebidas em cada mês e a soma das demandas dos dois meses;
- II – o movimento das demandas recebidas por mês, com o número de solicitações registradas de acordo com cada grupo de usuários;
- III – o movimento das demandas por categorias, com o número de solicitações definidas como: reclamações, sugestões, consultas e elogios;



PREFEITURA MUNICIPAL DE DEP. IRAPUAN PINHEIRO

Rua José Josué da Costa – S/N – CNPJ: 12.464.103/0001-91

FONE/FAX: (88) 3569-1218 – FONE: (88)3569-1150

E-mail: pmdip@ig.com.br

Dep. Irapuan Pinheiro - CE



Edição 2006/2008

IV – o movimento das demandas por meio de acesso, com o número de contatos realizados pessoalmente, através de e-mail, formulário on-line, caixa de sugestões, ou por telefone.

V – as categorias das demandas recebidas por segmento, com o número de solicitações registradas em cada categoria – reclamações, sugestões, consultas e elogios -, relacionadas aos grupos de usuários; e

VI – as categorias das demandas recebidas por unidade, com o número de solicitações registradas em cada categoria, relacionadas às unidades envolvidas.

Art. 19º - Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

PAÇO DA PREFEITURA MUNICIPAL DE DEPUTADO IRAPUAN PINHEIRO, em 03 de Dezembro de 2012.

LUIZ CLAUDENILTON PINHEIRO

Prefeito Municipal