



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de Juara

Lei Municipal nº 2.349, de 28 de junho de 2013.

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências.

O Prefeito Interino do Município de Juara, Estado de Mato Grosso, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei.

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município de Juara, 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, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, 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 Juara:

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 Art. 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;

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;

§1º A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.

§2º A Ouvidoria manterá serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

1



ESTADO DE MATO GROSSO
Prefeitura Municipal de Juara

Art. 4º Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Governo Municipal de Juara, Estado de Mato
Grosso, 28 de junho de 2013.

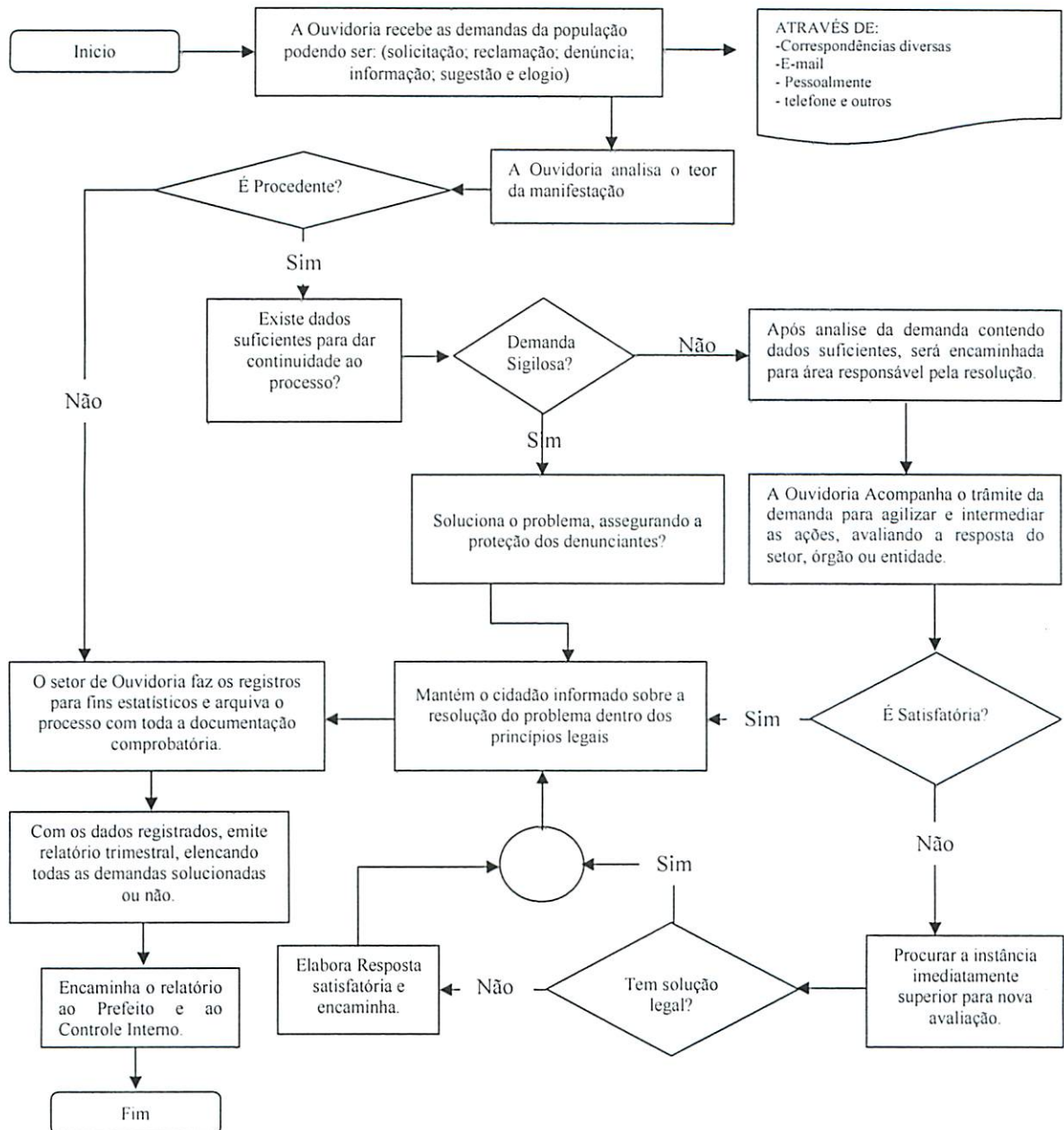

Lourival de Souza Rocha
Prefeito Municipal Interino



ESTADO DE MATO GROSSO

Prefeitura Municipal de Juara

OUVIDORIA MUNICIPAL



Informações Complementares

Solicitação: Comunicação verbal ou escrita que, embora possa indicar insatisfação, necessariamente contém um requerimento de atendimento ou acesso às ações da Administração Pública.

Reclamação: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços públicos, sem conteúdo de requerimento.

Denúncia: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade ou indícios de irregularidade na administração geral.

Informação: Comunicação verbal ou escrita onde o cidadão solicita esclarecimentos e orientações a respeito dos serviços públicos.

Sugestão: Comunicação verbal ou escrita que propõe ação considerada útil à melhoria dos serviços públicos prestados à população.

Elogio: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviços prestados pela Administração Pública.