



**ESTADO DO CEARÁ**  
Prefeitura Municipal de São João do Jaguaribe

**LEI MUNICIPAL N.º 761/2021, DE 04 DE NOVEMBRO DE 2021.**

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

O Prefeito Municipal de São João do Jaguaribe, Estado do Ceará: Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**Art. 1º.** Fica criada a Ouvidoria do Município de São João do Jaguaribe, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime pela Administração Pública Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão.

**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 São João do Jaguaribe:

**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 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;

**IV** - estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de Informações e a solução de suas demandas.

**V** - 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;

**VI** - elaborar e divulgar, anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, dos serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

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



## ESTADO DO CEARÁ

### Prefeitura Municipal de São João do Jaguaribe

§ 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.

Art. 4º. A Ouvidoria Municipal estará vinculada à Secretaria de Administração, que lhe prestará o apoio administrativo e suporte técnico-operacional.

Art. 5º. Fica o Poder Executivo Municipal autorizado a regulamentar a estrutura e o quadro funcional da Ouvidoria Municipal, que será dirigida pelo Ouvidor Municipal, nomeado pelo Prefeito dentre agentes municipais, para um mandato de 02 (dois) anos, permitida a recondução uma única vez, por igual período.

§ 1º. O Ouvidor Municipal somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito.

§ 2º. O Ouvidor Municipal não poderá exercer qualquer tipo de atividade político-partidária.

Art. 6º. O Ouvidor Municipal, que atuará de forma a permitir transparência, imparcialidade, informalidade e celeridade em seus procedimentos, tem as seguintes atribuições:

I - dirigir, coordenar, avaliar e controlar as atividades e serviços da Ouvidoria do Município;

II - representar a Ouvidoria do Município perante os demais órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal e dos demais Poderes e perante a sociedade;

III - orientar os serviços relativos às atividades da Ouvidoria Municipal, assegurando a sua uniformização e eficiência e zelando pelo controle de sua qualidade;

IV - definir com os dirigentes dos órgãos e entidades da administração direta e indireta procedimentos para que as demandas apresentadas sejam rápida e adequadamente examinadas, encaminhadas e respondidas;

V - interagir com os órgãos e entidades da administração direta e indireta do Município, especialmente para acompanhar as providências adotadas por esses órgãos e entidades em razão de reclamações, sugestões, solicitações ou denúncia apresentadas;

VI - facilitar o acesso dos cidadãos ao serviço da Ouvidoria do Município, simplificando seus procedimentos;

VII - apresentar à Secretaria de Administração relatório das atividades desenvolvidas pela Ouvidoria Municipal;

VIII - sugerir soluções de problemas identificados à autoridade superior do órgão ou entidade;

IX - propor a correção de erros, omissões ou abusos cometidos no atendimento aos usuários dos serviços públicos;

X - atuar na prevenção e solução de conflitos;

XI - manter os interessados informados sobre medidas adotadas e resultados obtidos.





**ESTADO DO CEARÁ**  
**Prefeitura Municipal de São João do Jaguaribe**

---

**Art. 7º** - Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor Municipal:

**I** - autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

**II** - ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

**III** - requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

**IV** - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.

**Art. 8º.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Paço da Prefeitura Municipal de São João do Jaguaribe/CE, aos 04 de novembro de 2021.

  
**Raimundo César Moraes Maia**  
**Prefeito Municipal**