

	Estado de Mato Grosso Assembleia Legislativa	
Despacho		
Autor: Dep. Emanuel Pinheiro		

Dá nova redação ao art. 12 do Projeto de Lei nº 376/2012, Mensagem nº 54/2012, de autoria do Poder Executivo, que Reestrutura o quadro de pessoal da Junta Comercial do Estado de Mato Grosso – JUCEMAT, e dá outras providências, que passará a ter a seguinte redação:

Art. 12 O caput do Art. 1º da Lei nº 8.403, de 22 de dezembro de 2005, passa a vigorar com a seguinte redação:

“Art. 1º Fica criado o cargo de provimento em comissão **DGA-4**, de Ouvidor da Junta Comercial do Estado de Mato Grosso – JUCEMAT.”

Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbours” em 14 de Novembro de 2012

Emanuel Pinheiro
Deputado Estadual

JUSTIFICATIVA

A presente emenda busca alterar o quadro de pessoal da autarquia, que encontra-se defasado, bem como regularizar as simbologias dos cargos comissionados criados, principalmente no que se concerne ao cargo de Ouvidor da Junta Comercial do Estado de Mato Grosso – JUCEMAT.

Incumbe ao Ouvidor da Junta Comercial do Estado de Mato Grosso, segundo o art. 2º da Lei nº 8.403, de 22/12/2005:

Art. 2º Constituem atribuições do Ouvidor:

I - atender o cidadão-cliente em suas dúvidas, críticas, denúncias, sugestões, elogios e reclamações sobre os serviços da JUCEMAT;

II - orientar o cidadão-cliente sobre seus direitos e deveres legais, relativos aos serviços prestados pela JUCEMAT;

III - averiguar as procedências das queixas, investigando os casos e ouvindo as partes envolvidas e solicitando informações, se necessário;

IV - defender os interesses, das partes, de forma autônoma e independente, buscando a justiça e os acertos administrativos;

V - encaminhar as solicitações ao Secretário-Geral para o devido atendimento e encaminhamento junto às unidades descentralizadas;

VI - acompanhar as providências adotadas pelas unidades e cobrar soluções e manter o solicitante informado, funcionando como um canal permanente no processo empresa-cidadão-cliente;

VII - abrir processo administrativo, quando necessário, a fim de verificar a pertinência da denúncia ou reclamação e propor as medidas necessárias para o saneamento da irregularidade, ilegalidade ou arbitrariedade comprovada;

VIII - coordenar, organizar e manter atualizado o Serviço de Atendimento ao Cliente da JUCEMAT;

IX - manter arquivo atualizado de toda a documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

X - realizar levantamentos periódicos sobre a avaliação do cidadão-cliente a respeito dos serviços prestados pela JUCEMAT e elaborar relatório trimestral de suas atividades, encaminhando-o primeiramente ao Presidente da JUCEMAT e posteriormente, tornando-o público;

XI - atuar na constante busca da melhoria de qualidade do serviço prestado, da eficiência e da austeridade administrativa e operacional;

XII - coordenar as campanhas temáticas da instituição;

XIII – receber, analisar e encaminhar as denúncias, reclamações e sugestões colhidas nas unidades descentralizadas.

Parágrafo único O Ouvidor manterá sigilo sobre a identidade do denunciante ou reclamante, quando solicitado.

O Cargo de Ouvidor, é de dedicação total e exclusiva aos empresários do Estado de Mato Grosso, pois fica 24 horas por dia disponível à espera de alguma denúncia, informações, reclamações, sugestões dos usuários dos serviços da Junta Comercial, tanto via Rede Mundial de Computadores (Internet), como via telefone celular destinado a este fim.

Por estas razões e considerando que é nosso dever como representante da nossa gente Neste Parlamento, que solicito o apoio à aprovação desta indicação, que vem ao encontro dos anseios da sociedade mato-grossense.

Plenário das Deliberações “Deputado Renê Barbour” em 14 de Novembro de 2012

Emanuel Pinheiro
Deputado Estadual