



**LEI Nº 2447/2022**

**DE 01 ABRIL DE 2022**

Cria a Ouvidoria Geral do Município, no âmbito do Poder Executivo, dispõe sobre a atuação dos responsáveis por ações de ouvidoria e a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário de serviços públicos, e dá outras providências.

**O POVO DO MUNICÍPIO DE JOÃO MONLEVADE**, por seus representantes na Câmara aprova, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I**  
**DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º** Esta Lei dispõe sobre a Ouvidoria Geral Municipal, órgão da Administração Pública Direta, com atribuições de promover a 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.

**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 João Monlevade.

**Art. 2º** Fica criada a função de Ouvidor Geral com subsídios estabelecidos pela legislação municipal pertinente.

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

I – usuário: pessoa física ou jurídica, efetivo ou potencial, de serviços público municipal;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III – agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – atendimento: conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas às prestações do serviço público; e



V – manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

## **CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS**

**Art. 4º** O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

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 - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - 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;

XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;



XVIII - 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 no Decreto Municipal nº 95/2021;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

XXII - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Prefeitura;

XXIII - ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese; e

XXIV - ter sensibilidade social.

**Art. 5º** São deveres básicos 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; e

IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

### **CAPÍTULO III COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO**

**Art. 6º** Compete à Ouvidoria Geral Municipal:

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as 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; e

c) mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de João Monlevade;

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 João Monlevade; e



VII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de João Monlevade as mudanças por ela almejadas;

**Parágrafo único.** 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. 7º** Compete ao Ouvidor Geral:

I - exercer as competências e atribuições da Ouvidoria Geral Municipal;

II - 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 João Monlevade, empregados da Administração Indireta, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

III - estabelecer mecanismo e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncia, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de Ouvidoria;

IV – promover a comunicação permanente com a população, que será garantida através dos órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de João Monlevade;

V – desenvolver ou manter serviço telefônico e atendimento on-line destinados a receberem denúncias ou reclamações;

VI - elaborar e publicar, trimestral e anualmente, relatório de suas atividades, bem como avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação dos serviços públicos;

VII - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as manifestações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

VIII - fortalecer os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

## **CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES**

**Art. 8º** A Ouvidoria Geral deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 9º** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

**§ 1º** As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizam sua apresentação.

**§ 2º** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.



**§ 3º** A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, bem como a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

**§ 4º** No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

**§ 5º** As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocoladas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

**§ 6º** As manifestações feitas verbalmente serão, imediatamente, reduzidas a termo.

**Art. 10.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as seguintes definições:

I – denúncia: Comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

III – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

**§ 1º** A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

**§ 2º** As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

**Art. 11.** O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:

I – recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II – emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;

III – análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV – decisão administrativa final;

V – ciência ao usuário.



**Art. 12.** O Ouvidor Geral deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de sete dias úteis, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias úteis a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

§ 4º A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias úteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 13.** Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

§ 2º O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

## **CAPÍTULO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

**Art. 14.** A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar as falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

**Art. 15.** O relatório de gestão deverá indicar, ao 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. 16.** O relatório de gestão será:

- I – encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II – disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## **CAPÍTULO VI DO OUVIDOR GERAL**

**Art. 17.** O Ouvidor Geral, será designado pelo Prefeito Municipal, de recrutamento limitado, do quadro de servidores públicos da Administração Pública Municipal, devendo ser uma pessoa de idoneidade moral, reputação ilibada e aceitável conhecimento jurídico e administrativo, além de notória experiência, espírito público e reconhecido senso de justiça.

**§ 1º** Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará um substituto.

**§ 2º** O Ouvidor Geral sujeita-se no que couber e na forma da Lei, às proibições, incompatibilidades e perda do mandato, aplicáveis ao Vereador nos termos do § 2º, do art. 13 da Lei Orgânica do Município.

## **CAPÍTULO VII DO CONSELHO DE USUÁRIOS**

**Art. 18.** Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselho de usuários.

**Parágrafo único.** O conselho de usuários será órgão consultivo dotado das seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

**Art. 19.** A composição do conselho deve observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

**Art. 20.** Será de livre escolha do Prefeito Municipal a escolha dos representantes do conselho de usuários.

**Parágrafo único.** Regulamento específico disporá sobre a organização e funcionamento do conselho de usuários.



**Art. 21.** A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

## **CAPÍTULO VIII DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 22.** Os órgãos e entidades públicas abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV - quantidade de manifestações de usuários; e
- V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

**§ 1º** A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada.

**§ 2º** O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

## **CAPÍTULO IX DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 23.** A Ouvidoria Geral divulgará no prazo de sessenta dias, a contar da entrada em vigor desta Lei, a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

**§ 1º** A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria Geral e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**§ 2º** A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

**Art. 24.** As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação do referido Órgão.

**Art. 25.** As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão à conta das dotações orçamentárias específicas.

**Art. 26.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, com efeitos orçamentários a partir de 01 de janeiro de 2022.



**JOÃO MONLEVADE**

PREFEITURA MUNICIPAL

Administração 2021-2024

**Art. 27.** Esta Lei será regulamentada pelo Poder Executivo, no que couber.

**Art. 28.** Revogam-se as disposições em contrário.

João Monlevade, em 01 de abril de 2022.

**Laércio José Ribeiro**

Prefeito Municipal

Registrada e publicada nesta Assessoria de Governo, ao primeiro dia do mês de abril de 2022.

**Gentil Lucas Moreira Bicalho**

Assessor de Governo