



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRO DO ABAETÉ
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.296.657/0001-03

LEI Nº 390, DE 05 DE DEZEMBRO DE 2024

“Institui a Ouvidoria-geral e Cria o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos do Município de Cedro do Abaeté-MG e dá outras providências...”

O PREFEITO MUNICIPAL DE CEDRO DO ABAETÉ-MG, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal, faço saber que a Câmara Municipal aprovou, e eu sanciono e promulgo a seguinte Lei.

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Esta Lei estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamenta a Ouvidoria-Geral e cria o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I. usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

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, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV. 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;

V. reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI. denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

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

VIII. elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX. solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRO DO ABAETÉ
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.296.657/0001-03

CAPÍTULO II
DA OUVIDORIA-GERAL DO PODER EXECUTIVO

Art. 3º. A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo está vinculada à Controladoria-Geral do Município, como órgão responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pelos órgãos e pelas entidades do Poder Executivo com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

Art. 4º. Poderão ser instituídas, por meio de ato regulamentar, unidades setoriais de ouvidorias nos órgãos ou entidades do Poder Executivo ou designado servidor responsável pelas atividades de ouvidoria.

§ 1º. As unidades setoriais de ouvidorias serão, preferencialmente, diretamente subordinadas à autoridade máxima do órgão ou da entidade.

§ 2º. As atividades de ouvidoria das unidades setoriais ficarão sujeitas à orientação normativa e à supervisão técnica da Ouvidoria-Geral do Poder Executivo, sem prejuízo da subordinação administrativa ao órgão ou à entidade a que estiverem subordinadas.

Seção I
Das Atribuições

Art. 5º. São atribuições da Ouvidoria:

I. atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460/2017;

II. promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

III. acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV. receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

V. encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão.

VI. atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VII. promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 6º. Compete à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo:

I. formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460/2017;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRO DO ABAETÉ
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.296.657/0001-03

II. monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III. promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV. sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

V. propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art. 7º. Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

I. receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

II. elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Seção II
Das Manifestações

Art. 8º. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as 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 inviabilizem 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 nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§ 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. A manifestação sobre matéria alheia à competência do órgão ou entidade em que foi apresentada, deve ser protocolizada e encaminhada imediatamente à Ouvidoria-Geral do Poder Executivo para que faça o encaminhamento adequado.

Art. 10. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I. por meio de formulário eletrônico, disponível no portal da Prefeitura;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRO DO ABAETÉ
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.296.657/0001-03

- II. por correspondência convencional;
- III. no posto de atendimento presencial da Ouvidoria;
- IV. telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 11. Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 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. 12. 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. 13. A Ouvidoria 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 cinco dias, 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 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRO DO ABAETÉ
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.296.657/0001-03

§ 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, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 14. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão competente para as devidas providências.

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

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

Seção III
Do Relatório de Gestão

Art. 15. A Ouvidoria-Geral do Poder Executivo deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão que consolidará as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 16. 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. 17. O relatório de gestão será:

- I. encaminhado a Secretaria de Administração;
- II. disponibilizado integralmente na página oficial do Poder Executivo na internet.

Seção IV
Da Organização

Art. 18. A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral será incorporada à Controladoria-Geral do Município, sendo o Controlador Geral do Município o responsável pela unidade da Ouvidoria.

Parágrafo Único. Ficam acrescidas às atribuições do Controlador Interno/Controlador Geral do Município, previstas na Lei Complementar Municipal nº 030/2019, as atribuições de Ouvidor Municipal previstas nesta Lei.

Art. 19. São atribuições do Ouvidor Geral:



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRO DO ABAETÉ
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.296.657/0001-03

- I. gerenciar o recebimento, análise e encaminhamento das manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas para os órgãos competentes, em especial aqueles sobre:
 - a) forma da violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades individuais;
 - b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;
 - c) mal funcionamento dos serviços do Poder Executivo;
- II. garantir o prosseguimento às manifestações recebidas;
- III. informar o cidadão ou entidade qual o órgão que deverá dirigir-se quando manifestações não forem de competência da Ouvidoria Municipal;
- IV. organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria Municipal;
- V. facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços de Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas a Ouvidoria;
- VI. auxiliar o Município na adoção de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;
- VII. auxiliar na tomada de medidas necessárias à regulamentação dos trabalhos dos servidores municipais;
- VIII. acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Prefeitura;
- IX. conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir ao Gestor Municipal, mudanças por ela almejadas;
- X. auxiliar na divulgação dos trabalhos do Município dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis;
- XI. exercer outras atividades decorrentes e correlatas com suas atribuições, inclusive aquelas previstas nos artigos 5º e 6º desta Lei, e demais.

CAPÍTULO III
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 20. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

Art. 21. A Carta de Serviços ao Usuário especificará, com relação a cada um dos serviços prestados, informações claras e precisas relacionadas a:

- I. serviços oferecidos;
- II. requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRO DO ABAETÉ
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.296.657/0001-03

- III. principais etapas para processamento do serviço;
- IV. previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V. forma de prestação do serviço;
- VI. locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

Parágrafo único. A Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar, também, os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I. prioridades de atendimento;
- II. previsão de tempo de espera para atendimento;
- III. mecanismos de comunicação com os usuários;
- IV. procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- V. mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

Art. 22. A Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada pelo órgão ou entidade responsável pela prestação do serviço público anualmente ou sempre que houver alteração com relação ao serviço.

Art. 23. A Carta de Serviços ao Usuário ficará disponível no site da Prefeitura de Cedro do Abaeté-MG, em aba devidamente identificada.

CAPÍTULO IV
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 24. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, com periodicidade mínima anual, os serviços prestados, nos 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;
- V. medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRO DO ABAETÉ
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.296.657/0001-03

Art. 25. A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no site da Prefeitura, incluindo o ranking daqueles com maior incidência de reclamação dos usuários.

Parágrafo único. O resultado da avaliação servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO V
DO CONSELHO DE USUÁRIOS

Art. 26. Fica criado o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos como órgão consultivo, vinculado à Controladoria Municipal, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art. 27. São atribuições do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos:

- 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;
- V. manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art. 28. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 08 (oito) membros, sendo:

I. Ouvidor Municipal;

I. 02 representantes dos usuários de serviços públicos, sendo:

- a) 01 (um) representante de pessoas físicas, residente e domiciliado no Município de Cedro do Abaeté-MG;
- b) 01 (um) representante de pessoas jurídicas, com atividades ativas no Município de Cedro do Abaeté-MG;

II. 04 (quatro) representantes do Poder Executivo, sendo:

- a) 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Educação e Cultura;
- b) 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Assistência e Previdência Social;
- c) 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Saúde;
- d) 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Serviços Urbanos e Obras Públicas.

III. 01 (um) membro do Poder Legislativo Municipal.

§ 1º. Os representantes do Poder Executivo serão indicados pelo Prefeito.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRO DO ABAETÉ
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.296.657/0001-03

§ 2º. A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado em locais públicos do Município, com antecedência mínima de 30 (trinta) dias e ampla divulgação.

§ 3º. O Ouvidor Municipal constituirá o Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, em caráter permanente, não podendo constituir-se presidente do Conselho por mais de 02 (dois) mandatos consecutivos.

§ 4º. Ao Ouvidor Municipal será concedido direito de voto, desde que seja necessário o desempate em decisões.

§ 5º. . A cada 06 (seis) meses, o Conselho deverá avaliar as atividades da Ouvidoria Municipal, propondo ao Ouvidor Municipal ações de melhoria na prestação dos Serviços.

Art. 29. O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

Art. 30. O desempenho da função de membro do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Art. 31. O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos elaborará seu regimento interno no prazo de 30 (trinta) dias contados da sua constituição e deverá ser submetido ao Prefeito Municipal para homologação.

CAPÍTULO VI
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 32. Fica instituída, junto à rubrica orçamentária da Controladoria Municipal, na Lei Orçamentária Anual do Poder Executivo Municipal, a alocação de receitas suficientes para o sustento das despesas necessárias à instituição e manutenção das atividades da Ouvidoria Municipal.

Art. 33. Fica assegurada ao Ouvidor Municipal a formação/capacitação de forma contínua.

§ 1º. A formação/capacitação tratada no caput deste artigo compreende a participação em cursos, congressos, palestras, workshops e demais eventos de cunho pedagógico e educacional, em qualquer localidade do território nacional, inclusive àqueles promovidos pelos Tribunais de Contas ou por quaisquer órgãos, públicos ou privados.

§ 2º. As despesas decorrentes de inscrições, mensalidades, transporte e estadias correrá às expensas da municipalidade.

§ 3º. Para a participação na formação/capacitação, deverá o servidor requerer, formalmente ao Chefe do Poder Executivo Municipal, justificativa da solicitação, e inclusive apresentar prévia das despesas a serem computadas ao dispêndio do requerido e, a posterior, apresentar a devida prestação de contas, quando for o caso.

Art. 34. Os casos omissos ou duvidosos não tratados por esta Lei serão regulamentados por Decreto Municipal, após aprovação no Conselho de Usuários dos Serviços Públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CEDRO DO ABAETÉ
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ: 18.296.657/0001-03

Art. 35. Revogadas as disposições em contrário, esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Cedro do Abaeté-MG, 05 de dezembro de 2024.

LUIZ ANTÔNIO DE SOUSA
Prefeito Municipal