

LEI Nº 2.559/2025, DE 18 DE JUNHO DE 2025.

“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE CAMPINA VERDE - MG, VINCULADA À CONTROLADORIA INTERNA, CRIA O CARGO DE OUVIDOR GERAL E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

O PREFEITO MUNICIPAL DE CAMPINA VERDE, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º - Esta Lei dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Campina Verde - MG, estabelecendo normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Campina Verde - MG, órgão vinculado à Controladoria Interna do Município, 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 pública.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município de Campina Verde - MG é um órgão de interlocução entre o Poder Executivo Municipal e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Prefeitura Municipal de Campina Verde - MG.

Art. 3º - A Ouvidoria Geral do Município de Campina Verde - MG será assim identificada:

I - nome da unidade: Ouvidoria Geral do Município de Campina Verde - MG;

II - sigla: OGMCV.

Art. 4º - Para os fins desta Lei, considera-se:

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

III - administração pública: órgão ou entidade integrante da administração pública direta e indireta do Poder Executivo Municipal;

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

V - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

CAPÍTULO II

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL

Art. 5º - A Ouvidoria Geral do Município de Campina Verde - MG tem as seguintes atribuições:

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

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva

conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

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

VIII - elaborar e publicar a Carta de Serviços ao Usuário, conforme disposto no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

IX - elaborar e divulgar relatórios trimestrais e anuais das solicitações do cidadão.

CAPÍTULO III DO CARGO DE OUVIDOR GERAL

Art. 6º - Fica criado o cargo de Ouvidor Geral do Município, de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração pelo Prefeito Municipal, subordinado à Controladoria Interna do Município, com o símbolo vencimento de SC-02, fazendo jus ao recebimento do Cartão Alimentação, com a jornada de trabalho de 40 horas semanais.

§ 1º O cargo de Ouvidor Geral do Município será exercido preferencialmente por servidor com formação de nível superior e conhecimentos na área de atuação.

§ 2º O Ouvidor Geral do Município não poderá ser responsabilizado civil ou penalmente por qualquer recomendação que tenha emitido ou por omissão no exercício de suas funções, salvo em caso de dolo ou fraude.

Art. 7º - Compete ao Ouvidor Geral do Município:

I - exercer a direção da Ouvidoria Geral do Município;

II - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Administração Pública Municipal;

III - organizar os canais de acesso do cidadão à Ouvidoria Geral do Município, simplificando procedimentos;

IV - orientar a atuação das demais unidades de ouvidoria dos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal;

V - promover a capacitação e qualificação dos servidores em temas relacionados às atividades da Ouvidoria Geral;

VI - produzir estatísticas indicativas do nível de satisfação dos usuários dos serviços públicos prestados;

VII - contribuir com a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento e fiscalização da prestação dos serviços públicos;

VIII - identificar e sugerir padrões de excelência das atividades de ouvidoria do Poder Executivo Municipal;

IX - elaborar e apresentar relatórios trimestrais e anuais das atividades da Ouvidoria Geral ao Prefeito Municipal e à

Controladoria Interna, sem prejuízo de outros relatórios que venham a ser solicitados.

CAPÍTULO IV

DO RECEBIMENTO, ANÁLISE E RESPOSTA DE MANIFESTAÇÕES

Art. 8º - A Ouvidoria Geral do Município deverá receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

§ 1º O recebimento das manifestações será realizado por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I - plataforma digital própria na internet;
- II - correio eletrônico (e-mail);
- III - contato telefônico;
- IV - correspondência física;
- V - atendimento presencial, quando necessário.

§ 2º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral do Município e conterá a identificação do requerente.

§ 3º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 4º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria Geral.

§ 5º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 6º No caso de manifestação por meio eletrônico, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente, observada a legislação específica de sigilo e proteção de dados.

§ 7º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento.

Art. 9º - A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 20 (vinte) dias, contados do recebimento da manifestação, prorrogável por mais 20 (vinte) dias, mediante justificativa expressa.

§ 1º Recebida a manifestação, a Ouvidoria Geral do Município deverá realizar análise prévia e, caso necessário, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Geral do Município deverá solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de 10 (dez) dias, contados da data de seu recebimento.

§ 3º A solicitação de complementação de informações suspenderá o prazo previsto no caput deste artigo, que será retomado a partir da data de resposta do usuário.

§ 4º A Ouvidoria Geral do Município 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 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

CAPÍTULO V DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 10 - A Ouvidoria Geral do Município será responsável pela elaboração, publicação e atualização da Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelos órgãos e entidades do Poder Executivo Municipal, 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 deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

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.

§ 2º Além das informações descritas no § 1º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar 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.

§ 3º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

CAPÍTULO VI DOS RELATÓRIOS

Art. 11 - A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar, trimestralmente e anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

§ 1º O relatório de gestão deverá indicar, no mínimo:

I - o número de manifestações recebidas no período;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes;

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ 2º O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e à Controladoria Interna do Município;

II - disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO VII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 12 - As despesas com a execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 13 - O Poder Executivo regulamentará esta Lei no prazo de 90 (noventa) dias, contados da data de sua publicação.

Art. 14 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Campina Verde, 18 de junho de 2025.

HELDER PAULO
CARNEIRO:002
25536650

Assinado de forma digital
por HELDER PAULO
CARNEIRO:00225536650
Dados: 2025.06.18
15:33:40 -03'00'

HELDER PAULO CARNEIRO
Prefeito Municipal

**DECLARO PARA OS DEVIDOS FINS
QUE ESTÁ LEI FOI PUBLICADA POR
MIM, JOÃO PAULO GOUVEIA
FRANCO LEITE DE FREITAS, EM
18/06/2025.**

JOAO PAULO
GOUVEIA FRANCO
LEITE DE
FREITAS:07914685690

Assinado de forma digital
por JOAO PAULO GOUVEIA
FRANCO LEITE DE
FREITAS:07914685690
Dados: 2025.06.18 15:33:58
-03'00'