



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATÉRCIA  
ESTADO DE MINAS GERAIS  
PODER PÚBLICO  
MUNICIPAL

**LEI N° 1425 DE 18 DE MARÇO de 2020.**

***Dispõe sobre a criação e o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município de Natércia e dá outras providências.***

A Câmara Municipal de Natércia, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais aprova e, eu, Chefe do Poder Executivo Municipal, sanciono e promulgo a seguinte Lei:

**Capítulo I**

**Das Disposições Gerais**

**Art. 1°** - Fica instituído a Ouvidoria Geral do Município de Natércia, Estado de Minas Gerais, 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 pública a qual se regerá por esta Lei e pelas normas e procedimentos que adotar e demais disposições legais pertinentes.

Parágrafo único - A Ouvidoria Geral é o órgão responsável, de forma prioritária, pelo acompanhamento das reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos da administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população, conforme o inc. I do § 3° do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

**Art. 2°** - Para os efeitos desta Lei, consideram-se:



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATÉRCIA  
ESTADO DE MINAS GERAIS  
PODER PÚBLICO  
MUNICIPAL

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 ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

VII - sugestão: proposição de idéia 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;

**Art. 3º** - O Ouvidor Geral do Município gozará de autonomia e independência e será escolhido pelo Prefeito entre os servidores públicos municipais efetivos que possuam nível superior de escolaridade;

## Capítulo II

### Da Finalidade e Competência

**Art. 4º** - A Ouvidoria Geral do Município de Natércia tem por finalidade, promover o exercício da cidadania, recebendo,



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATÉRCIA  
ESTADO DE MINAS GERAIS  
PODER PÚBLICO  
MUNICIPAL

encaminhando e acompanhando sugestões, reclamações, elogios e denúncias dos cidadãos relativas à prestação de serviços públicos municipais em geral, assim como representações contra o exercício negligente ou abusivo de cargos, empregos e funções do Poder Executivo Municipal, sem prejuízo das competências específicas de outros Órgãos e Entidades integrantes da Administração Municipal.

**Art. 5º** - Compete à Ouvidoria Geral do Município:

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

II - Estabelecer mecanismo e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncia, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de ouvidoria;

III - Comunicação permanente com a população, que será garantida através dos órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de Natércia;

IV - Manter serviço telefônico e atendimento on-line destinados a receberem denúncias ou reclamações;

V - Definir, fixar e avaliar indicadores de satisfação dos cidadãos, quanto ao fornecimento de informações e prestação de serviços públicos para monitoramento da efetividade das informações de programas, projetos e ações definidas no Planejamento Estratégico da Gestão;

VI - Realizar seminários, a fim de disseminar a cultura da avaliação da gestão do Município da Natércia pela ótica de satisfação da população e promover a cultura do exercício da



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATÉRCIA  
ESTADO DE MINAS GERAIS  
PODER PÚBLICO  
MUNICIPAL

cidadania como instrumento de melhoria constante dos serviços públicos;

VII - Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VIII - Elaborar, anualmente o relatório de gestão que deverá ser encaminhado ao Prefeito Municipal e ser disponibilizado integralmente no sítio eletrônico da Prefeitura, o qual deverá conter, ao menos:

a - número de manifestações recebidas no ano anterior;  
b - os conteúdos das manifestações;  
c - a análise dos pontos recorrentes;  
d - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

IX - Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, afim de encaminhar, de forma inter-setorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;

X - Comunicar ao órgão da administração direta competente para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XI - Realizar diligencia nas unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

XII - Proceder correções preliminares nos órgãos da Administração;

XIII - Realizar as investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATÉRCIA  
ESTADO DE MINAS GERAIS  
PODER PÚBLICO  
MUNICIPAL

documentação relativa às reclamações denúncias e representações recebidas;

XIV - Assegurar a proteção da identidade e dos elementos que permitam a identificação do usuário de serviços públicos ou do autor da manifestação, nos termos do disposto no art. 31 da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

XV - Articular-se, fortalecendo os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

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

**Art. 6º** - Para atingir os seus objetivos, a Ouvidoria Geral do Município de Natércia poderá:

I - Comunicar às autoridades competentes, no âmbito do Município, o resultado das verificações, pesquisas e estudos que realizar sobre a procedência das reclamações e denúncias que lhe forem dirigidas, visando à adoção de providências;

II - requisitar, quando da apuração de reclamações e denúncias recebidas, documentos e informações de autoridades, Órgãos e Entidades do Poder Executivo Municipal;

III - promover as medidas que julgar necessárias ao esclarecimento e correção dos fatos apurados;

IV - avaliar, por iniciativa própria ou contratação de pesquisa, a eficácia da prestação dos serviços municipais em termos da universalização, rapidez e qualidade;

V - apoiar outras ações que visem garantir a qualidade na prestação dos serviços municipais.

**Art. 7º** - A Ouvidoria, através do Ouvidor Geral do Município, no uso de suas atribuições e observando-se a preponderância do interesse público, terá acesso a quaisquer



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATÉRCIA  
ESTADO DE MINAS GERAIS  
PODER PÚBLICO  
MUNICIPAL

Órgãos e Entidades integrantes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, bem assim a quaisquer documentos que estejam sob sua guarda ou responsabilidade.

§1º - O Ouvidor Geral pode dirigir-se diretamente ao Secretário ou dirigente máximo dos referidos Órgãos e Entidades, para tratar de assuntos que estejam sendo analisados no âmbito da Ouvidoria.

§2º - Os dirigentes da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal devem prestar à Ouvidoria Geral do Município de Natércia, em regime de prioridade e urgência, inteiro apoio, colaboração e informação.

§3º - As informações e os documentos solicitados pela Ouvidoria Geral do município deverão ser disponibilizados no prazo máximo de 20 (vinte) dias úteis.

§4º - É defeso às autoridades do Poder Executivo Municipal recusar a entrega de documentos ou informações à Ouvidoria Geral do Município de Natércia, inclusive por meio eletrônico, salvo motivo justificado, apreciado pelo Ouvidor Geral.

§5º - A recusa injustificável ou o retardamento indevido do cumprimento das requisições da Ouvidoria Geral implicarão, a critério do Ouvidor Geral, a responsabilização de quem lhe der causa.

**Art. 8º** - A Ouvidoria Geral do Município disponibilizará canal eletrônico e postal de comunicação, telefone de contato e atendimento presencial, destinados ao recebimento de elogios, sugestões, reclamações e denúncias.

**Art. 9º** - A atuação da Ouvidoria Geral do Município não suspende ou interrompe prazos administrativos, podendo as conclusões das análises, nos procedimentos sob a sua responsabilidade, subsidiar processos em andamento.



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATÉRCIA  
ESTADO DE MINAS GERAIS  
PODER PÚBLICO  
MUNICIPAL

**Art. 10** - A Ouvidoria Geral do Município poderá criar grupos de trabalho para atuarem em projetos específicos, podendo ser solicitado servidores públicos para esse fim, bem como solicitar a contratação de serviços especializados.

### Capítulo III

#### Das Atribuições do Ouvidor Geral

**Art. 11** - São atribuições do Ouvidor Geral do Município, observados os princípios constitucionais da legalidade, impessoalidade, moralidade, eficiência, publicidade da administração pública e preponderância do interesse público:

I - viabilizar a aproximação do cidadão com o Poder Executivo Municipal, atuando na prevenção e mediação das questões que lhe forem apresentadas;

II - facilitar o acesso do cidadão ao Sistema Municipal de Ouvidoria, estimulando a sua participação no tocante à prestação dos serviços públicos da competência do Poder Executivo Municipal;

III - garantir resposta ao cidadão, no menor prazo possível, com clareza e objetividade;

IV - coordenar, supervisionar e dirigir o Sistema Municipal de Ouvidoria, expedindo instruções quanto aos procedimentos a serem adotados;

V - Manter sigilo, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes.

VI - providenciar a remessa, aos Órgãos ou Entidades competentes, as manifestações recebidas, acompanhando a sua apreciação;

VII - dirigir-se diretamente aos Secretários do Município e dirigentes máximos de Órgãos ou Entidades do Poder



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATÉRCIA  
ESTADO DE MINAS GERAIS  
PODER PÚBLICO  
MUNICIPAL

Executivo Municipal, por iniciativa própria ou atendendo manifestação do cidadão, para correção de procedimentos, apuração de fatos ou adoção de providências administrativas, inclusive de natureza disciplinar;

VIII - analisar os indicadores de avaliação da satisfação do cidadão quanto aos serviços públicos;

IX - identificar oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos municipais e propor soluções;

X - sugerir modificações de regulamentos e atos normativos, a fim de que os cidadãos sejam atendidos com maior eficiência e civilidade.

**Capítulo IV**  
**Das Disposições Finais**

**Art. 12** - O elogio recebido será encaminhado e protocolado junto ao servidor público que prestou o atendimento e posteriormente ao Prefeito Municipal que dará vista ao elogio e o encaminhará ao setor de Recursos Humanos Municipal para o devido arquivamento na pasta funcional do servidor.

**Art. 13** - A reclamação recebida será encaminhada ao responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público prestado.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

**Art. 14** - A sugestão recebida será encaminhada ao responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, a qual caberá manifestar-se a cerca da possibilidade de adoção da providência sugerida.

**Art. 15** - A denúncia será conhecida na hipótese de conter elementos mínimos descritivos de irregularidade ou indícios



PREFEITURA MUNICIPAL DE NATÉRCIA  
ESTADO DE MINAS GERAIS  
PODER PÚBLICO  
MUNICIPAL

que permitam a administração pública municipal aproximar-se de tais elementos.

**Art. 16** - A Ouvidoria Geral do Município encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput deste artigo, as informações e documentos solicitados pela Ouvidoria Geral do Município diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, deverão ser respondidas no prazo previsto no §3º; do art.7º desta Lei, podendo ser prorrogado de forma justificada, uma única vez, por igual período.

**Art. 17** - Cabe a Ouvidoria Geral Municipal avaliar os serviços prestados, nos seguintes aspectos:

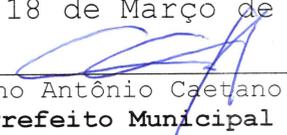
- I - satisfação do usuário;
- II - qualidade do atendimento;
- III - cumprimento dos compromissos e prazos;
- IV - quantidade de manifestações de; e
- V - medidas adotadas para melhoria e aperfeiçoamento.

§1º. A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada (01) um ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§2º. O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio oficial da Prefeitura Municipal de Natércia, incluindo o ranking dos setores com maior incidência de reclamação dos usuários, e servirá de parâmetro para reorientar e ajustar os serviços prestados.

**Art. 18** - Esta Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Natércia - MG, 18 de Março de 2020.

  
Cristiano Antônio Caetano Junho  
Prefeito Municipal