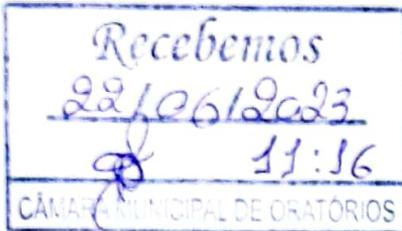




**PREFEITURA MUNICIPAL DE ORATÓRIOS**  
**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**Procuradoria Jurídica**



**LEI MUNICIPAL Nº 652**  
**DE 22 DE JUNHO DE 2023.**

**"Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município de Oratórios e dá outras providências."**

O Povo do Município de Oratórios, Estado de Minas Gerais, através de seus representantes legais, aprovou e eu Prefeito Municipal, sanciono a seguinte lei:

**Art. 1º** - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Oratórios/MG, vinculada à Secretaria Municipal de Administração e Fazenda, com a responsabilidade prioritária de apurar reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativas às políticas e aos serviços públicos prestada pela Administração Direta e Administração Indireta, de modo estimulando a participação popular no controle e avaliação dos serviços prestados e gestão de recursos públicos do Município, com vistas para a avaliação e aprimoramento da gestão pública.

**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 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. 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 ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município.

**RUA TABAJARA, Nº 297 - CENTRO - ORATÓRIOS - MINAS GERAIS - CEP: 35.439-000**



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ORATÓRIOS**  
**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**Procuradoria Jurídica**

CNPJ: 01.616.836/0001-88, Rua Tabajara, nº 297, Centro – Oratórios – Minas Gerais, PREFEITURA MUNICIPAL DE ORATÓRIOS.

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

**CAPÍTULO II**  
**DAS ATRIBUIÇÕES**

**Art. 3º - São atribuições da Ouvidoria Geral do Município:**

I - Receber e analisar através de requerimentos as reclamações, sugestões, solicitações, denúncias, elogios e demais manifestações referentes aos serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta e à conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços e encaminhá-las, conforme a matéria, ao órgão ou entidade competente;

II - Monitorar as providências adotadas pelos órgãos ou entidades, a partir das manifestações de cidadãos encaminhadas pela Ouvidoria Geral do Município;

III - Cobrar respostas dos órgãos ou entidades a respeito das manifestações a eles encaminhadas e levar ao conhecimento da autoridade superior do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

IV - Manter o cidadão informado sobre o andamento e o resultado das reclamações, sugestões, solicitações e denúncias apresentadas;

V - Manter registro de todos os atendimentos prestados pela Ouvidoria Geral por tema, assunto, data de recebimento e das respostas aos cidadãos das providências adotadas;

VI - Promover capacitação e treinamento em temas relacionados às atividades de ouvidoria;

VII - Elaborar, anualmente, relatório de suas atividades para apresentação ao Prefeito Municipal;

VIII - Promover a divulgação de suas atividades;

IX - Estimular a participação dos cidadãos no acompanhamento e controle social das atividades e serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração direta e indireta;

X - Estabelecer canais de comunicação com o cidadão que facilitem e agilizem o fluxo de informações e a solução de suas demandas.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE ORATÓRIOS**

## **ESTADO DE MINAS GERAIS**

### **Procuradoria Jurídica**

§ 1º. Qualquer pessoa, natural ou jurídica, poderá, diretamente, ou mediante representação, apresentar à Ouvidoria Geral do Município reclamação, sugestão, solicitação, denúncia e elogio referente a serviços públicos prestados pelos órgãos e entidades da administração pública direta e indireta.

§ 2º. A Ouvidoria Geral deverá fornecer resposta conclusiva ao usuário no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 3º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de 05 (cinco) dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§ 4º. Observado o prazo previsto no § 2º, a Ouvidoria Geral poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade competente, as quais devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 5º. A Ouvidoria Geral poderá receber e analisar manifestações anônimas, devendo encaminhá-las desde que apresentem elementos suficientes à verificação dos fatos descritos.

**Art. 4º** - As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I. por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município de Oratórios/MG;

II. por requerimento na sede da Prefeitura Municipal;

III. por telefone.

**Art. 5º** - O procedimento de análise dos requerimentos 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.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ORATÓRIOS**  
**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**Procuradoria Jurídica**

**CAPÍTULO III**  
**DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

**Art. 6º** - A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar 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. 7º** - 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. 8º** - O relatório de gestão será:

- I. encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II. disponibilizado integralmente no site oficial do Município.

**CAPÍTULO IV**  
**DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art. 9º** - A Ouvidoria Geral divulgará no prazo de 60 (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 e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



**PREFEITURA MUNICIPAL DE ORATÓRIOS**  
**ESTADO DE MINAS GERAIS**  
**Procuradoria Jurídica**

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

**Art. 10º** - 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 de referido Órgão.

**Art. 11º** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação,

**Art. 12º** - Revogam-se as disposições em contrário.

Oratórios/MG, 22 de junho de 2023.

**Carlos José de Oliveira**  
**Prefeito Municipal**