



Prefeitura Municipal de Ferros
ESTADO DE MINAS GERAIS
PODER EXECUTIVO

Lei Complementar Nº 85, de 20 de agosto de 2025

"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."

A Câmara Municipal de Ferros, por seus Vereadores, aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciona a seguinte Lei Complementar:

Capítulo I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Municipal, estabelece normas básicas para 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.

Art. 2º Fica criada a Ouvidoria Geral do Município na estrutura administrativa da Prefeitura de Ferros, como órgão autônomo de controle da administração pública, vinculado ao Poder Executivo Municipal, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação do Poder Executivo Municipal.

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 Ferros.

Art. 3º A Ouvidoria Geral do Município será assim identificada:

- I** - nome da unidade: Ouvidoria Geral do Município; e
- II** - sigla: OGMU.

Parágrafo único. A Ouvidoria Geral do Município é um órgão de assessoramento superior junto à Controladoria Interna do Município.





Prefeitura Municipal de Ferros

ESTADO DE MINAS GERAIS

PODER EXECUTIVO

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

- I** - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
- II** - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública;
- III** - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e singularmente pelos cidadãos;
- IV** - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V** - canais de atendimento: sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e
- VI** - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

Capítulo II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º 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, vedada 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;





Prefeitura Municipal de Ferros
ESTADO DE MINAS GERAIS
PODER EXECUTIVO

- 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 na respectiva Lei Municipal;
- 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. 6º A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

- I** - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;
- II** - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e
- III** - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º Entende-se como meio de contato, para fins de identificação do usuário, o seu endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

Art. 7º São deveres 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





Prefeitura Municipal de Ferros
ESTADO DE MINAS GERAIS
PODER EXECUTIVO

- I** - qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;
- II** - impostos e taxas municipais;
- III** - morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;
- IV** - fiscalização e gestão urbanística;
- V** - trânsito e transportes públicos locais;
- VI** - poda de árvore e limpeza de terreno particular;
- VII** - falta de médicos e medicamentos;
- VIII** - perturbação do sossego;
- IX** - buracos em vias públicas;
- X** - direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;
- XI** - tratamento e coleta de lixo; e
- XII** - sugestões de projetos de leis.

Capítulo IV

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 10 O responsável por ações de Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários, utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

Parágrafo único. O responsável por ações de Ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente, comunicando ao interessado.

Art. 11 Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

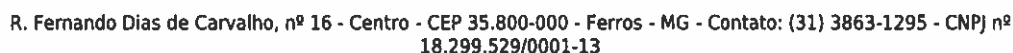
Art. 12 No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 13 As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de Ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente









Prefeitura Municipal de Ferros

ESTADO DE MINAS GERAIS

PODER EXECUTIVO

um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 18 Será criada disponibilidade de WhatsApp e acesso à internet na Ouvidoria Geral do Município.

§ 1º O número de WhatsApp de que trata o caput deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão.

§ 2º Deverá ser criado um e-mail institucional por meio do qual o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria Geral do Município.

§ 3º Na hipótese de recursos financeiros disponíveis, serão desenvolvidas ferramentas tecnológicas facilitadoras do acesso à Ouvidoria Geral do Município.

§ 4º A Ouvidoria Geral do Município deverá criar um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações de maneira a viabilizar o encaminhamento e acompanhamento virtual das manifestações, ou utilizar de sistemas disponibilizados por outros órgãos ou entidades mediante adesão.

Art. 19 Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender a população local.

Capítulo VI

CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO

Art. 20 A Prefeitura de Ferros divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o caput tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º 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; e
 - VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.
- § 3º** Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:



R. Fernando Dias de Carvalho, nº 16 - Centro - CEP 35.800-000 - Ferros - MG - Contato: (31) 3863-1295 - CNPJ nº 18.299.529/0001-13





Prefeitura Municipal de Ferros
ESTADO DE MINAS GERAIS
PODER EXECUTIVO

Geral do Município.

Capítulo IX
DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 25 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 X
DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 26 A Prefeitura de Ferros disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Art. 27 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Ferros (MG), 04 de julho de 2025.

CARLOS ELÍSIO DE OLIVEIRA
Prefeito Municipal



R. Fernando Dias de Carvalho, nº 16 - Centro - CEP 35.800-000 - Ferros - MG - Contato: (31) 3863-1295 - CNPJ nº 18.299.529/0001-13





Prefeitura Municipal de Ferros
ESTADO DE MINAS GERAIS
PODER EXECUTIVO

LISTA DE ANEXOS E ATOS VINCULADOS

Documento(s)	Tipo	Visualizar
Projeto de Lei Complementar Nº 18/2025	Ato Vinculado	Visualizar

Documento assinado digitalmente por Carlos Elísio de Oliveira conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil. Para verificar a autenticidade do documento, acesse: www.ferros.mg.br/validador ou informe o código de verificação: 18.299.529/0001-13



R. Fernando Dias de Carvalho, nº 16 - Centro - CEP 35.800-000 - Ferros - MG - Contato: (31) 3863-1295 - CNPJ nº 18.299.529/0001-13





Prefeitura Municipal de Ferros
ESTADO DE MINAS GERAIS
PODER EXECUTIVO

EXTRATO DE ASSINATURAS ELETRÔNICAS

Documento: Lei Complementar Nº 85, de 20 de agosto de 2025

Status: processo de assinatura **FINALIZADO**

Data da Versão do Doct.: 20/08/2025 07:06:47

Hash Interno: 1tg6k0yvjuah98cvyyluht9i79pockml1xosncis



Chave de Verificação

ELMDY-CY7Z3-BOQUR-DV8Q0-H1Y9P

Para verificar a autenticidade deste extrato, acesse: www.ferros.cam.mg.gov.br/validador e informe a chave de verificação.

Lista de Signatários Deste Documento

CPF	Nome Completo	Status da Assinatura
000.***.***-00	Carlos Elisio de Oliveira	Assinado em 20/08/2025 09:55

PUBLICADO NO QUADRO DE AVISOS
20 / 08 / 2025
Assinado



R. Fernando Dias de Carvalho, nº 16 - Centro - CEP 35.800-000 - Ferros - MG - Contato: (31) 3863-1295 - CNPJ nº 18.299.529/0001-13

