



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.





Esta folha foi gerada automaticamente em: 20/08/2025 às 10:44:45



- 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;









- 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









IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Capítulo III COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 8º Compete à Ouvidoria Geral do Município:

- I receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:
- a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder; e
- c) mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de Ferros;
- II dar prosseguimento às manifestações recebidas;
- III informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de sua competência;
- IV organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;
- V facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços de sua competência, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Geral;
- VI acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Prefeitura de Ferros;
- VII conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de Ferros as mudanças por ela almejadas; e
- VIII auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura de Ferros, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.
- § 1º O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011 e da respectiva Lei Municipal, devendo ser observado o prazo máximo de 20 (vinte) dias para responder os pedidos de acesso à informação, devendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.
- § 2º Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.
- § 3º Os servidores que trabalham junto ao órgão devem garantir o sigilo e anonimato dos processos, devendo a Ouvidoria Geral do Município ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.
- Art. 9º O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria Geral do Município, os assuntos abaixo elencados, sendo esta lista exemplificativa:









- 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





Esta folha foi gerada automaticamente em: 20/08/2025 às 10:44:45





por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 14 O responsável por ações de Ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011 e do nos termos da respectiva Lei Municipal.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

- **Art. 15** As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:
- I quando não for da competência da Administração Pública Municipal;
- II quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração;
- III quando o denunciante:
- a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
- b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) agir de modo temerário; e
- d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

Capítulo V CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

- **Art. 16** Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento da Ouvidoria Geral do Município, serão criados canais de comunicação do cidadão diversificados, tais como:
- I manutenção de sítio eletrônico interativo na internet, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento; e
- II estabelecimento de termos de cooperação técnica com órgãos que tenham capilaridade na região de implantação da Ouvidoria Geral, para que seja ampliada a rede de recepção de manifestações.
- **Parágrafo único.** Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.
- **Art. 17** Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por









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:









- 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; e
- V mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.
- § 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Ferros na internet.

Capítulo VII DO RELATÓRIO DE GESTÃO

- **Art. 21** A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.
- Art. 22 O relatório de gestão de que trata o art. 21 deverá indicar, pelo menos:
- I o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II os motivos das manifestações;
- III a análise dos pontos recorrentes; e
- IV as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.
- Art. 23 O relatório de gestão será:
- I encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria; e
- II disponibilizado integralmente na internet.

Capítulo VIII DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 24 Fica prevista a criação do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos Municipais, com fundamento na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, como instância de participação social com caráter consultivo, cuja estrutura e funcionamento serão definidos por Decreto do Poder Executivo.

Parágrafo único. O Conselho de Usuários poderá ser instituído de forma gradativa, respeitando a capacidade administrativa e financeira do Município, sem prejuízo do funcionamento da Ouvidoria





Esta folha foi gerada automaticamente em: 20/08/2025 às 10:44:45



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

Esta folha foi gerada automaticamente em: 20/08/2025 às 10:44:45



Documento assinado digitalmente por Carlos Elisio de Oliveira conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil. Para verificar a autenticidade destructor anaceas www. www. farma e na ma nou bervalidador a informa o ródion El MDV-CV773-BODIR-DVROG-HIVOP ou accasacia o OR Foda do cabaralho



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 Elisio de Oliveira conforme MP nº 2.200-2/2001, que institui a Infra-estrutura de Chaves Públicas Brasileira - ICP - Brasil. Para verificar a autenticidade desta norma ma enva hervalidader e informe o ródion El MOV-CV774-RODIIR-DVROD-MIVAP no escapeiro OR Code do cabacalho



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.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	





