



# Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá

## Gabinete do Prefeito

**LEI Nº 3.216/2.025, DE 25 DE AGOSTO DE 2.025.**

**“CRIA A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”**

A Câmara Municipal de Dores do Indaiá – MG, através de seu Plenário, APROVA, e eu, Prefeito Municipal SANCIONO a seguinte Lei:

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º.** Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município de Dores do Indaiá, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito, responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta, com vistas à avaliação da efetividade e ao 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 ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão 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;



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**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;

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

**IX** - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

### **CAPÍTULO II**

### **DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA**

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

**I** - Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Dores do Indaiá ou agentes públicos;

**II** - Diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, na forma do inciso I deste artigo;

**III** - Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**IV** - Informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

**V** - Recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

**VI** - Elaborar e publicar anualmente no órgão de publicação oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

**VII** - Realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;

**VIII** - Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta;

**IX** - Comunicar ao órgão da administração direta competente para a 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.

**Art. 4º.** Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

**I** - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

**II** - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.



# Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá

## Gabinete do Prefeito

### CAPÍTULO III

#### DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA

**Art. 5º.** A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por um servidor, que será designado pelo Prefeito Municipal dentre os servidores efetivos da Prefeitura, com conhecimento técnico e reputação ilibada.

**Parágrafo único.** São requisitos para ser Ouvidor do Município, na conformidade do disposto nesta lei:

**I** - Integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;

**II** - Não ter sofrido penalização administrativa, civil ou penal relativo a crime contra a administração ou a fé pública transitada em julgado;

**III** - Possuir formação superior completa;

**IV** - Não ser cônjuge, ascendente ou descendente ou parente em até terceiro grau do Prefeito, do Vice Prefeito, vereador ou secretários municipais.

**V** - Não exercer, concomitantemente com a atividade pública, qualquer outra atividade profissional;

**VI** - Não realizar atividade político-partidária;

**VII** - Qualquer outra circunstância que afete os princípios da autonomia profissional, segurança dos controles ou segregação de funções;

**Art. 6º.** O Ouvidor da Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá atuará com autonomia e independência dentro de sua função, devendo firmar compromisso público de:

**I** - Não concorrer, coordenar campanha ou apoiar publicamente candidato a cargo público;



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**II** - Manter sigilo sobre os processos que estiver sobre sua responsabilidade;

**III** - Atuar com observância exclusiva ao interesse público;

**IV** - Não se manifestar publicamente sobre processos e assuntos que estejam sob sua responsabilidade;

**V** - Manter conduta profissional ética e reputação ilibada mediante responsabilidade funcional no cuidado com os processos que lhe são afetos.

**Art. 7º.** Compete à função de Ouvidor do Município:

**I** - Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

**II** - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da Lei;

**III** - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;

**IV** - Recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras que possam ocasionar prejuízo ao erário;

**V** - Outras atividades correlatas relacionadas com a atividade de ouvidoria.

**Art. 8º.** Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá atuará:

**I** - Por iniciativa própria;



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**II** - Por solicitação do Prefeito ou dos secretários e diretores municipais;

**III** - Em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

**Art. 9º.** Os atos oficiais da Ouvidoria serão publicados na imprensa oficial e no site do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

**Art. 10.** Legislação municipal própria disporá sobre a criação de gratificação ao servidor que comporá o órgão de Ouvidoria.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 11.** A Ouvidoria deverá receber analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 12.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

**§ 1º.** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

**§ 2º.** A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**§ 3º.** No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.



# Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá

## Gabinete do Prefeito

§ 4º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

**Art. 13.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

**I** - Por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município;

**II** - Por correspondência convencional;

**III** - No posto de atendimento presencial exclusivo;

**IV** - Através de telefone.

**Parágrafo único.** A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

**Art. 14.** Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§ 1º A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

**Art. 15.** O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**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.

**Art. 16.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

**§ 1º.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

**§ 2º.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

**§ 3º.** O Pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

**§ 4º.** A Ouvidoria 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**Art. 17.** Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

**§ 1º.** Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

**§ 2º.** O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

### **CAPÍTULO V**

#### **DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**Art. 18.** A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, até o final do 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. 19.** 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.



# Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá

## Gabinete do Prefeito

**Art. 20.** O relatório de gestão será:

- I** - Encaminhado ao Prefeito Municipal;
- II** - Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet;
- III**- Publicado no Diário Oficial do Município de Dores do Indaiá;

### **CAPÍTULO VI**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

**Art.21.** Esta Lei poderá ser regulamentada por Decreto, no que couber.

**Art.22.** As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

**Art.23.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Dores do Indaiá - MG, 25 de Agosto de 2.025.

**ALEXANDRO COELHO FERREIRA**  
**PREFEITO MUNICIPAL**

Certifico e dou fé que esta Portaria foi publicada no Mural de Publicações na Sede da Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá, em 25/08/25, nos termos do art. 106, caput, da Lei Orgânica Municipal.

\_\_\_\_\_  
Secretária Municipal de Administração, Planejamento e Finanças.