



PREFEITURA

www.pmsrs.mg.gov.br

**LEI COMPLEMENTAR Nº. 138/2023
DE 30 DE AGOSTO DE 2023**

“Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.”

O Prefeito Municipal de Santa Rita do Sapucaí/MG, faz saber que a Câmara Municipal aprovou, e ele sanciona e promulga a seguinte Lei:

**CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. Fica regulamentada os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

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 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 irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí - MG

Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro - CEP: 37540-000

Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil

Telefone: +55 (35) 3473-3200



PREFEITURA

www.pmsrs.mg.gov.br

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

IX. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração, serviços prestados pelo Município; e

X. Pedido de Simplificação: Proposição de melhoria voltada a racionalização de exigências e de procedimento na prestação de serviços pela Administração Pública, eliminando formalidades desnecessárias para as finalidades almejadas.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 3º. São direitos básicos do usuário:

I. participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;

II. obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;

III. acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV. proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

V. atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e

VI. obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:

- a.** horário de funcionamento das unidades administrativas;
- b.** serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- c.** acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- d.** situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- e.** valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 4º. Será assegurada ao usuário a obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço e na internet por meio do site oficial da Prefeitura Municipal, especialmente sobre:

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí - MG

Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro - CEP: 37540-000

Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil

Telefone: +55 (35) 3473-3200



PREFEITURA

www.pmsrs.mg.gov.br

- I. o horário de funcionamento das unidades administrativas;
- II. os serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
- III. o acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
- IV. a situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
- V. o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 5º. São deveres do usuário:

- I. utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II. prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- 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
DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 6º. Fica instituída a **Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí**, prevista nas Leis Complementares nº 116 e 117, de 08 de janeiro de 2021, o órgão responsável, de forma prioritária, pelo tratamento 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 inciso I do § 3º do art. 37 da Constituição Federal, podendo receber ainda, sugestões e elogios.

Art. 7º. A **Ouvidoria Municipal** deverá ser o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 8º. O principal objetivo da Ouvidoria Municipal é assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí - MG

Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro - CEP: 37540-000
Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil
Telefone: +55 (35) 3473-3200



sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

Art. 9º. Compete à Ouvidoria Municipal de Santa Rita do Sapucaí:

- I.** atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;
- II.** receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do município de Santa Rita do Sapucaí ou agentes públicos;
- III.** 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 informações, na forma do inciso II deste artigo;
- IV.** cobrar respostas coerentes das unidades a respeito das manifestações a eles encaminhados e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;
- V.** receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
- VI.** manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- VII.** manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;
- VIII.** elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais e encaminhar ao Prefeito Municipal;
- IX.** realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Municipal;
- X.** comunicar ao órgão da administração direta e indireta 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 relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- XI.** resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;
- XII.** atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- XIII.** garantir respostas conclusivas aos usuários; e
- XIV.** promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes;

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí - MG

Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro - CEP: 37540-000

Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil

Telefone: +55 (35) 3473-3200



PREFEITURA

www.pmsrs.mg.gov.br

XV. organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

SEÇÃO I DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10. As manifestações dos usuários observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução, especialmente sobre:

- I. recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II. emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o número de protocolo;
- III. análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV. acompanhamento do pedido pela internet;
- V. decisão administrativa final;
- VI. ciência ao usuário, e
- VII. satisfação do usuário.

Art. 11. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

- I. por meio de formulário eletrônico, disponível no site oficial do Município de Santa Rita do Sapucaí (www.pmsrs.mg.gov.br);
- II. por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria Municipal;
- III. por meio de telefone, através serviço telefônico gratuito, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação; e
- IV. no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

§ 1º. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

§ 2º. A Ouvidoria Municipal manterá sigilo sobre as manifestações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciante, quando requerer o caso ou assim for solicitado

Art. 12. 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.

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí - MG

Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro - CEP: 37540-000

Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil

Telefone: +55 (35) 3473-3200



PREFEITURA

www.pmsrs.mg.gov.br

§ 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, nos termos do § 2º deste artigo, o endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail do usuário.

Art. 13. A Ouvidoria Municipal deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 14. Não será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º. As manifestações serão identificadas, entretanto, não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º. 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.

§ 4º. 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.

§ 5º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria Municipal, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 15. Recebida a manifestação, a Ouvidoria Municipal deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

Parágrafo Único. A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria Municipal se verificado que não está adequada.

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí - MG

Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro - CEP: 37540-000

Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil

Telefone: +55 (35) 3473-3200



PREFEITURA

www.pmsrs.mg.gov.br

Art. 16. As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal serão encaminhadas às Secretarias envolvidas ou às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso, para que possam:

I. no caso de reclamações: explicar o fato, corrigi-lo ou não reconhecê-lo como verdadeiro;

II. no caso de denúncias: receber, examinar e encaminhar às unidades administrativas competentes do órgão ou entidade;

III. no caso de sugestões: adotá-las, estudá-las ou justificar a impossibilidade de sua adoção;

IV. no caso de consultas: responder às questões dos solicitantes; e

V. no caso de elogios: conhecer os aspectos positivos e admirados da atividade ou do trabalho.

Parágrafo único. Em se tratando as manifestações de denúncias e reclamações referentes aos dirigentes, servidores ou atividades e serviços prestados pelo órgão ou entidade, a Ouvidoria Municipal dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 17. O não cumprimento do disposto do art. 16 desta Lei sujeitará o dirigente de órgão ou entidade, setor ou servidor à apuração de sua responsabilidade, por meio dos procedimentos administrativos pertinentes, mediante representação da Ouvidoria Municipal.

Art. 18. As manifestações recebidas pela Ouvidoria Municipal poderão ser complementadas pelo usuário por solicitação da Ouvidoria Municipal quando esta identificar que os subsídios são insuficientes para atendimento da demanda por parte da Administração.

Art. 19. As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria Municipal serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

SEÇÃO II DOS PRAZOS

Art. 20. Na tramitação das manifestações recebidas devem ser observados os seguintes prazos:

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí - MG

Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro - CEP: 37540-000

Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil

Telefone: +55 (35) 3473-3200



PREFEITURA

www.pmsrs.mg.gov.br

I. 3 (três) dias para a Ouvidoria Municipal registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

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

III. 30 (trinta) dias para responder ao usuário do serviço público, prazo que poderá ser prorrogado de forma justificada uma única vez, por igual período;

§ 1º. A Ouvidoria Municipal poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 15 (quinze) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º. Quando a Secretaria Municipal responsável não responder as solicitações da Ouvidoria Municipal, deverá encaminhar a solicitação de informações e esclarecimentos, para a Controladoria Interna, que tem **15 (quinze) dias** a contar da data de recebimento para responder ou tomar as devidas providências.

Art. 21. Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, conforme art. 18 desta Lei, em até 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria Municipal deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 15 (quinze) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

Parágrafo único. 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.

SEÇÃO III

DOS PROCEDIMENTOS DAS DENÚNCIAS

Art. 22. Quando a manifestação for denúncia e recebida pela Ouvidoria Municipal, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para a Secretária Municipal responsável para ser objeto de averiguação e tomar as devidas providências, desde que contenham os seguintes requisitos mínimos:

I. identificação do órgão/entidade e/ou do servidor público da Administração Municipal, cujo ato ou conduta tenha sido apontado irregular ou contrário à ética ou à moralidade; e

II. fundamentação mínima que possibilite a averiguação dos fatos relatados, descrita de forma clara, simples e objetiva.

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí - MG

Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro - CEP: 37540-000

Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil

Telefone: +55 (35) 3473-3200



PREFEITURA

www.pmsrs.mg.gov.br

Art. 23. As denúncias recebidas pela Ouvidoria Municipal poderão ser encerradas quando:

- I. não for da competência da Administração Pública Municipal;
- II. não apresentar elementos mínimos indispensáveis a sua apuração;
- III. 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.

Art. 24. A Secretária Municipal responsável encaminhará à Ouvidoria Municipal o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Art. 25. A Ouvidoria Municipal encaminhará a solicitação de informações e esclarecimentos para a Controladoria Interna, que deverá respondê-la ou tomar as providências necessárias, encaminhando o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação, quando:

- I. a Secretaria Municipal responsável não responder as solicitações da Ouvidoria Municipal;
- II. a Ouvidoria Municipal entender que a resposta não foi satisfatória.

SEÇÃO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

Art. 26. Os órgãos e entidades da Administração Municipal deverão avaliar os serviços prestados, nos 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;
- V. medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí - MG

Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro - CEP: 37540-000

Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil

Telefone: +55 (35) 3473-3200



Art. 27. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano ou quando a Administração Municipal julgar necessário e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

SEÇÃO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 28. A Ouvidoria Municipal deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 29. 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; e
- IV.** as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art. 30. O relatório de gestão será:

- I.** encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de Ouvidoria; e
- II.** disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO III DA ORGANIZAÇÃO DA OUVIDORIA MUNICIPAL

Art. 31. A Estrutura da Ouvidoria Municipal deverá ser composta por no mínimo 2 (dois) servidores públicos municipais, efetivos ou ocupantes de cargo em comissão, designados através de Portaria Municipal, para exercerem a função de Ouvidor Municipal.

Parágrafo único. A Ouvidoria Municipal deverá contar com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

Art. 32. Os servidores públicos municipais designados para atuar como Ouvidor Municipal perceberá uma função gratificada, denominada "**Gratificação Ouvidor Geral do Município**", a qual não incorpora aos vencimentos do servidor sob qualquer hipótese, nas seguintes situações:



PREFEITURA

www.pmsrs.mg.gov.br

I. Designação de servidores públicos municipais efetivos: 25% (vinte e cinco) sobre o salário base do Nível "C", previsto no Item 2.2 do Anexo 2 da Lei Complementar nº 117, de 08 de janeiro de 2021, que "institui o Plano de Cargos e Salários dos servidores públicos do Município de Santa Rita do Sapucaí e dá outras providências.";

II. Designação de servidores públicos municipais ocupante de cargo em comissão: 25% (vinte e cinco) sobre o salário base do Nível "O", previsto no Item 2.2 do Anexo 2 da Lei Complementar nº 117, de 08 de janeiro de 2021, que "institui o Plano de Cargos e Salários dos servidores públicos do Município de Santa Rita do Sapucaí e dá outras providências.".

Parágrafo único. Fica vedada o acúmulo da Gratificação Ouvidor Municipal, prevista nesta Lei, com a Gratificação pelo exercício dos Cargos em Comissão, prevista na Lei Municipal nº 2.156, de 28 de julho de 1992.

Art. 33. Os servidores públicos municipais designados para exercer a função de Ouvidor Municipal, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente o requerer.

Art. 34. Compete ao Ouvidor Municipal:

I. propor aos Secretários Municipais a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II. encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III. responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV. atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V. propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal;

VI. propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como às entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Secretário da Pasta a qual está substituindo;

VII. 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;

VIII. recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população; e

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí - MG

Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro - CEP: 37540-000

Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil

Telefone: +55 (35) 3473-3200



IX. recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

Art. 35. A Ouvidoria Municipal deverá contar com a seguinte estrutura mínima:

I. Espaço físico para atendimento presencial que permita discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;

II. Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta Lei, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a.** acesso via internet;
- b.** geração automática de protocolo;
- c.** meios para acompanhamento do andamento da demanda;

III. controles e registros de acesso;

IV. meios informatizados que permitam a pseudonimização das demandas recebidas; e

V. número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria Municipal.

Art. 36. Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria Municipal serão publicados no site oficial do Município, em local de fácil acesso.

Art. 37. Permite-se à Ouvidoria Municipal a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

CAPÍTULO IV DA CARTA DE SERVIÇOS

Art. 38. A Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí deverá elaborar e divulgar a Carta de Serviços ao Usuário, com o objetivo de informar o usuário sobre os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



Art. 39. A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, atendendo as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e, 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.

Art. 40. Além das informações descritas no art. 39, 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.

Art. 41. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

CAPÍTULO V

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 42. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Municipal do Município de Santa Rita do Sapucaí nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação de referido Órgão.

Art. 43. Considerando que os serviços prestados pela Ouvidoria Municipal já ocorrem no Município de Santa Rita do Sapucaí, os servidores que prestaram



PREFEITURA

www.pmsrs.mg.gov.br

estes serviços poderão receber a Gratificação Ouvidor Municipal desde a data em que iniciaram a referida prestação de serviços, conforme art. 31 desta Lei.

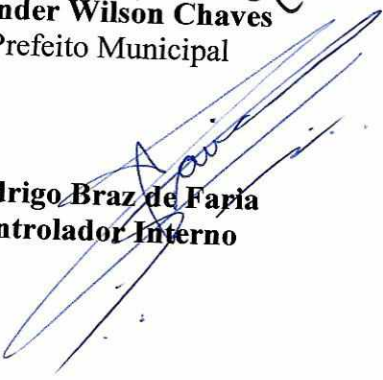
Art. 44 - As despesas decorrentes da alteração dessas gratificações correrão por conta de dotação própria.

Art. 45. Está Lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Registre-se e publique-se.

Santa Rita do Sapucaí/MG, 30 de agosto de 2023.


Wander Wilson Chaves
Prefeito Municipal


Rodrigo Braz de Faria
Controlador Interno

Prefeitura Municipal de Santa Rita do Sapucaí - MG

Rua Cel. Joaquim Neto, 333 - Centro - CEP: 37540-000

Santa Rita do Sapucaí - Minas Gerais - Brasil

Telefone: +55 (35) 3473-3200