



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE INCONFIDENTES**

RUA ENGENHEIRO ÁLVARES MACIEL, 190, CENTRO, INCONFIDENTES, MG,  
CEP 37.576-000 - TELEFAX: (035) 3464 1015

## **LEI Nº1.571/2025**

### **INSTITUI A OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE INCONFIDENTES/MG E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.**

**O PREFEITO MUNICIPAL DE INCONFIDENTES, ESTADO DE MINAS GERAIS** no uso das atribuições que lhe são conferidas, em especial, os incisos, III, XV, letra f, do artigo 61, da Lei Orgânica Municipal, inciso I, do §3º, do artigo 37, da Constituição Federal e demais disposições contidas na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, faz saber a todos os habitantes do Município que a Câmara Municipal aprovou, e ele sanciona a seguinte lei:

#### **CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º** Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Inconfidentes/MG como órgão autônomo de controle da administração pública incumbindo, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Municipal Direta e Indireta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública, bem como a defesa dos direitos e interesses dos cidadãos.

**Art. 2º** Compete à Ouvidoria Geral do Município, de forma prioritária, o acompanhamento, registro e encaminhamento das reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos à prestação dos serviços públicos no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município, bem como das entidades privadas que, a qualquer título, recebam recursos públicos municipais para a execução de atividades ou serviços dirigidos à coletividade.

**Art. 3º** A Ouvidoria Geral do Município contará com a seguinte estrutura mínima de pessoal, a ser designada por ato do Chefe do Poder Executivo Municipal:

I – ouvidor geral, responsável pela coordenação das atividades do órgão;

II – servidores públicos vinculados à Administração Pública Municipal, designados conforme a demanda e a complexidade das atribuições da Ouvidoria.

**Parágrafo único.** As designações previstas neste artigo observarão critérios de capacidade técnica e compatibilidade de atribuições.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE INCONFIDENTES

RUA ENGENHEIRO ÁLVARES MACIEL, 190, CENTRO, INCONFIDENTES, MG,  
CEP 37.576-000 - TELEFAX: (035) 3464 1015

## CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

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

I – usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos;

II – serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à coletividade, executada sob regime de direito público;

III – agente público: pessoa física que exerce o cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente, com ou sem remuneração;

IV – manifestações: comunicações que expressem reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V – atendimento: conjunto de atividades administrativas voltadas à recepção, registro, análise, encaminhamento e resposta das manifestações formuladas pelos usuários, inclusive quanto à percepção, avaliação e opinião sobre os serviços prestados;

VI – canais de atendimento: meios formais disponíveis para o encaminhamento de manifestações pelos usuários, quais sejam, atendimento presencial, sítio eletrônico oficial do Município centrais telefônicas, correio eletrônico, correspondência física ou qualquer outro instrumento legítimo de comunicação com o Poder Público;

VII – reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VIII – denúncia: comunicação de prática de ato ilegal ou ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno e externo;

IX – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de política e serviços prestados pelo Município;

X – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;

## CAPÍTULO III DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

**Art. 5º** A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I – receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo;

II – dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III – diligenciar, junto aos órgãos e entidades competentes da Administração Pública Municipal, a obtenção de informações, documentos e esclarecimentos necessários à apuração de manifestações, especialmente aquelas relacionadas a atos administrativos ou omissões sob sua responsabilidade, nos termos do inciso I deste



## PREFEITURA MUNICIPAL DE INCONFIDENTES

RUA ENGENHEIRO ÁLVARES MACIEL, 190, CENTRO, INCONFIDENTES, MG,  
CEP 37.576-000 - TELEFAX: (035) 3464 1015

artigo;

IV – cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

V – informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de sua competência;

VI – organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;

VII – 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;

VIII – acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil ao Município de Inconfidentes/MG;

IX – manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como de sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

X – informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

XI – elaborar e publicar, anualmente, relatório de suas atividades e avaliações da qualidade dos serviços públicos;

XII – encaminhar relatório anual de suas atividades ao Prefeito;

XIII – realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria Geral do Município;

XIV – 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;

XV – resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebida;

XVI – atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, urbanidade, transparência e cortesia;

XVII – garantir respostas conclusivas aos usuários;

XVIII – promover adoção de medição e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

### **Art. 6º** Compete à Ouvidoria Geral do Município:

I – instituir e gerir sistema informatizado com a finalidade de interligar e unificar os canais de atendimento, garantindo a padronização do acesso e o registro das manifestações dos usuários;

II – orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades próprias de ouvidoria;

III – recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame



# PREFEITURA MUNICIPAL DE INCONFIDENTES

RUA ENGENHEIRO ÁLVARES MACIEL, 190, CENTRO, INCONFIDENTES, MG,  
CEP 37.576-000 - TELEFAX: (035) 3464 1015

técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

IV – colaborar com os órgãos da Administração Pública Municipal no aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados à população;

V – fomentar e divulgar mecanismos que ampliem a participação social, promovendo o controle social e o acompanhamento cidadão na execução e fiscalização dos serviços públicos municipais.

§1º O acesso do usuário a informações observará as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011.

§2º Não serão objeto de análise pela Ouvidoria Geral do Município manifestações cuja matéria esteja submetida à apreciação do Poder Judiciário.

§3º Os servidores lotados ou em exercício na Ouvidoria Geral deverão resguardar o sigilo das informações e assegurar o anonimato das manifestações, a fim de garantir a inviolabilidade das comunicações e a proteção contra qualquer forma de retaliação.

**Art. 7º.** A Ouvidoria Geral contará com infraestrutura mínima de comunicação, incluindo:

I – linha telefônica, preferencialmente exclusiva, para atendimento ao público;

II – acesso à internet com canal institucional de *WhatsApp*, destinado ao recebimento e acompanhamento de manifestações;

III – endereço de e-mail oficial para comunicação direta com os usuários;

§1º Os dados de contato da Ouvidoria deverão ser amplamente divulgados nos meios oficiais do Município e em locais de fácil acesso ao público, promovendo a democratização do acesso e a efetiva participação cidadã.

§2º Na hipótese de disponibilidade orçamentária e financeira, poderão ser desenvolvidas e implementadas, pela Administração Pública Municipal, ferramentas tecnológicas complementares que ampliem e facilitem o acesso da população à Ouvidoria Geral do Município de Inconfidentes/MG.

## CAPÍTULO IV DO OUVIDOR GERAL DO MUNICÍPIO

**Art. 8º** O Ouvidor Geral será servidor público efetivo da Administração Pública Municipal que esteja exercendo função administrativa e será designado para o exercício de função gratificada, mediante portaria expedida pelo Chefe do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo único. O servidor designado para atuar como Ouvidor Geral do Município perceberá uma função gratificada equivalente a 15% (quinze por cento) do seu vencimento base atual, vedada, sob qualquer hipótese, a incorporação dessa parcela à remuneração.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE INCONFIDENTES**

RUA ENGENHEIRO ÁLVARES MACIEL, 190, CENTRO, INCONFIDENTES, MG,  
CEP 37.576-000 - TELEFAX: (035) 3464 1015

**Art. 9º.** O Ouvidor Geral, 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 requerer.

**Art. 10.** O Ouvidor Geral será substituído, em seus impedimentos legais ou temporários, por servidor efetivo integrante da estrutura da Ouvidoria Geral do Município, que possua conhecimento técnico sobre as atribuições do órgão e seu funcionamento.

**Art. 11.** Em caso de férias ou afastamento superior a 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará substituto, na forma do art. 8º.

**Art. 12.** O exercício da função de Ouvidor-Geral do Município requer as seguintes competências profissionais:

- I – conduta ética;
- II – postura autônoma, proativa e transparente;
- III – imparcialidade na análise das manifestações e tomada de decisões;
- IV – competência técnica e gerencial compatíveis com as atribuições do cargo; e
- V – compromisso com o sigilo e confidencialidade inerentes ao exercício da função;

**Art. 13.** Compete ao Ouvidor Geral do Município:

- I – encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria ao Departamento competente, monitorando a providência adota por ele;
- II – garantir a resposta ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;
- III – orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;
- IV – representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade;
- V – difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.
- VI – atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;
- VII – propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal;
- VIII – propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outra medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Chefe do Departamento o qual está substituindo;
- IX – requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal,



# PREFEITURA MUNICIPAL DE INCONFIDENTES

RUA ENGENHEIRO ÁLVARES MACIEL, 190, CENTRO, INCONFIDENTES, MG,  
CEP 37.576-000 - TELEFAX: (035) 3464 1015

informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

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

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

**Art. 14.** As reclamações e denúncias recebidas pelo Ouvidor Geral serão registradas no sistema próprio utilizado e disponibilizado pelo Município de Inconfidentes.

## CAPÍTULO V DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 15.** 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 – 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;

III – zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

IV – tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI – cumprir prazos e normas procedimentais;

V – observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VI – adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

VII – autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

VIII – manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

IX – observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

X – utilizar linguagem simples e compreensível;

XI – permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos, salvo nas hipóteses legais de sigilo;

XII – facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;



## PREFEITURA MUNICIPAL DE INCONFIDENTES

RUA ENGENHEIRO ÁLVARES MACIEL, 190, CENTRO, INCONFIDENTES, MG,  
CEP 37.576-000 - TELEFAX: (035) 3464 1015

XIII – 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 e na Lei Federal nº 12.527/ 2011;

XIV – proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;

XV – fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

XXII – conhecer as competências locais e os serviços prestados pelo Município;

**Art. 16.** São deveres dos usuários dos serviços públicos municipais:

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.

**Art. 17.** 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 e deseja que seja guardado sigilo sobre a sua identificação.

§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. 18.** O usuário poderá dirigir-se à Ouvidoria Geral do Município de Inconfidentes/MG para apresentar manifestações relativas a temas de interesse público municipal, incluindo, mas não se limitando a:

I – qualidade do atendimento prestado por agentes públicos municipais;

II – incidência, cobrança ou aplicação de impostos e taxas municipais;

III – morosidade ou ineficiência na tramitação de processos e procedimentos administrativos;

IV – ações de fiscalização e de gestão urbanística;

V – funcionamento do trânsito e dos transportes públicos locais;

VI – insuficiência de servidores, materiais ou insumos nos serviços públicos;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE INCONFIDENTES

RUA ENGENHEIRO ÁLVARES MACIEL, 190, CENTRO, INCONFIDENTES, MG,  
CEP 37.576-000 - TELEFAX: (035) 3464 1015

- VII – cumprimento dos direitos, deveres e obrigações de servidores públicos e agentes políticos;
- VIII – apresentação de sugestões para proposição de projetos de lei;
- IX – quaisquer outras matérias de interesse coletivo relacionadas à atuação da Administração Pública Municipal.

## CAPÍTULO VI DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

**Art. 19.** As manifestações encaminhadas à Ouvidoria Geral do Município de poderão ser apresentadas de forma presencial, eletrônica ou telefônica, observando-se os seguintes canais oficiais:

I – por meio de formulário eletrônico específico, disponibilizado na plataforma oficial do Município, em campo próprio identificado como “Ouvidoria Geral”;

II – por atendimento telefônico e via canal de Whatsapp, cujos números serão amplamente divulgados em meios institucionais, peças publicitárias, repartições públicas e demais canais de comunicação oficial;

III – por meio de e-mail institucional da Ouvidoria Municipal;

IV – por atendimento presencial, mediante comparecimento do usuário à sede da Ouvidoria Geral ou em unidade designada para tal fim.

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

**Art. 20.** As unidades administrativas competentes pela prestação do serviço público objeto da manifestação deverão prestar resposta à Ouvidoria Geral do Município no prazo máximo de 15 (quinze) dias úteis, contados do recebimento da solicitação na respectiva unidade.

Parágrafo único. O prazo referido no caput poderá ser prorrogado, excepcionalmente, uma única vez, por igual período, desde que devidamente justificado por escrito e comunicado à Ouvidoria.

**Art. 21.** 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 12.527/2011.

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

**Art. 22.** As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:



# PREFEITURA MUNICIPAL DE INCONFIDENTES

RUA ENGENHEIRO ÁLVARES MACIEL, 190, CENTRO, INCONFIDENTES, MG,  
CEP 37.576-000 - TELEFAX: (035) 3464 1015

I – a matéria tratada não se inserir na esfera de competência da Administração Pública Municipal;

II – a manifestação não contiver elementos mínimos indispensáveis à sua apuração, ainda que após solicitação de complementação; e

III – no curso da apuração, ficar evidenciado que o manifestante:

a) deixou de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixou de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agiu de modo temerário; e

d) deixou de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

**Art. 23.** Com o objetivo de garantir amplo acesso à Ouvidoria Geral, serão mantidas ações permanentes de divulgação institucional, bem como criados canais diversificados de comunicação com os cidadãos, dentre os quais:

I – manutenção de sítio eletrônico interativo na plataforma eletrônica oficial do Município, 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.

## CAPÍTULO VII DO RELATÓRIO DE GESTÃO

**Art. 24.** A Ouvidoria Geral do Município de Inconfidentes/MG deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

**Art. 25.** O relatório de gestão a que se refere o art. 24 desta Lei deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

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. 26.** O relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a



# PREFEITURA MUNICIPAL DE INCONFIDENTES

RUA ENGENHEIRO ÁLVARES MACIEL, 190, CENTRO, INCONFIDENTES, MG,  
CEP 37.576-000 - TELEFAX: (035) 3464 1015

que pertence a unidade de Ouvidoria.

## CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 27.** A Ouvidoria elaborará seu regimento interno ao prazo de 90 (noventa) dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Chefe do Poder Executivo Municipal, que o instituirá por Decreto.

**Art. 28.** O Município de Inconfidentes/MG disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral.

**Art. 29.** As despesas com a execução da presente Lei, correrão por conta de dotações orçamentárias consignadas em orçamento próprio.

**Art. 30.** Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Inconfidentes, 24 de junho de 2025.

**CLAUDINEI TUNES PEREIRA**  
Prefeito Municipal de Inconfidentes