



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE FAMA**

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ – 18.243.253/0001-51

---

## **LEI N° 1.717, DE 07 DE MARÇO DE 2025**

### **CRIA E REGULAMENTA AS AÇÕES DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE FAMA, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS**

A Câmara Municipal de Fama, Estado de Minas Gerais, por intermédio de seus representantes eleitos, aprova e o Prefeito Municipal, com fundamento na lei orgânica municipal, sanciona, promulga e publica a seguinte lei:

#### **CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º. A presente lei cria e regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, com atribuições de promover a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017.

§1º. 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 Fama-MG.

§2º. As atribuições da Ouvidoria Geral do Município serão exercidas pela Chefia da Seção de Ouvidoria Geral e Relações Públicas, cargo previsto pela Lei Municipal nº 12/2025.

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei, considera-se:

- I. Usuário: pessoa física ou jurídica, efetivo ou potencial, de serviços público municipal;
- 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;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE FAMA**

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ – 18.243.253/0001-51

- 
- III. Agente Público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
  - IV. Atendimento: conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar consequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas às prestações do serviço público; e
  - V. 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.

## **CAPÍTULO II**

### **DOS DIREITOS E DEVERES DO USUÁRIO**

Art. 3º. 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-se a boa-fé do usuário;
- III. Atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles 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, vedado 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;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE FAMA**

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ – 18.243.253/0001-51

- 
- 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 de 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 art. 5º, X, da Constituição Federal e Lei Federal nº 12.527/2011;
  - XIX. Proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;
  - 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. 4º. São deveres básicos 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 imprescritível;
- III. Colaborar para a adequada prestação do serviço; e



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE FAMA**

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ – 18.243.253/0001-51

- 
- 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. 5º. 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 pela Prefeitura de Fama;
- II. Dar prosseguimento às manifestações recebidas;
- III. Informar ao cidadão oí 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 aos interessados aos 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 ao Município;
- VII. Conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir ao Município as mudanças por ela almejadas.

Parágrafo Único: 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 e vazamento de informações.

Art. 6º. Compete à Chefia da Seção de Ouvidoria Geral e Relações Públicas, além das atribuições contidas na Lei Complementar nº 12/2025:

- I. Exercer as competências e atribuições da Ouvidoria Geral;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE FAMA**

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ – 18.243.253/0001-51

- 
- II. Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários ou desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Fama, empregados da administração indireta, agentes políticos, ou por pessoas físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;
  - III. Estabelecer mecanismo e instrumentos alternativos de coleta de elogios, sugestões, reclamações e denúncia, bem como, de monitoramento, avaliação e controle dos procedimentos de Ouvidoria;
  - IV. Promover a comunicação permanente com a população, que será garantida através dos órgãos de comunicação da Prefeitura Municipal de Fama;
  - V. Desenvolver ou manter serviço telefônico e atendimento online destinados a receberem denúncias ou reclamações;
  - VI. Elaborar e publicar, a cada seis meses, relatório de suas atividades, bem como avaliar o grau de satisfação do cidadão com a prestação de serviços públicos;
  - VII. Coordenar ações integradas com diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as manifestações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta e indireta;
  - VIII. Fortalecer os canais de comunicação com os diversos Órgãos e Entidades da Administração Pública Municipal, Estadual e Federal, visando à consecução de seus objetivos.

## **CAPITULO IV**

### **DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 7º. A Ouvidoria Geral deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 8º. Em nenhuma hipótese 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 inviabilizam a sua apresentação.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE FAMA**

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ – 18.243.253/0001-51

§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 Federal nº 12.527/2011, bem como da Lei Federal nº 13.709/2018.

§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 protocoladas e encaminhadas diretamente à Ouvidoria do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

§6º. As manifestações feitas verbalmente serão, imediatamente, reduzidas a termo.

Art. 9º. Recebida a manifestação, a ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as seguintes definições:

- I. Denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja decisão dependa de atuação de órgão de controle interno ou externo;
- II. Reclamação: demonstração de insatisfação relativa à serviço público;
- III. Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;
- IV. Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;
- V. Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da administração.

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



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE FAMA**

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ – 18.243.253/0001-51

---

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. 11. A Chefia da Seção de Ouvidoria Geral e Relações Públicas deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contado 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 sete dias úteis, 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 úteis a constar 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 úteis, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Art. 12. Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE FAMA**

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ – 18.243.253/0001-51

§1º. Esgotado o prazo de que trata essa vvsem 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 das conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

## **CAPÍTULO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Art. 13. A Ouvidoria Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de janeiro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontar as falhas e sugerir melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art. 14. 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.

Parágrafo Único: O relatório de gestão será encaminhado ao Prefeito Municipal, bem como disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

## **CAPITULO VI DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS**

Art. 15. 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



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE FAMA**

ESTADO DE MINAS GERAIS

CNPJ – 18.243.253/0001-51

---

V. Medidas adotadas para a melhoria e 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.

## **CAPITULO VII**

### **DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 16. A Ouvidoria Geral divulgará, no prazo de sessenta dias, a contar da entrada em vigor desta Lei, a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acessos a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§1º. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria Geral e atenderá as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460/2017.

§2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 17. As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à ouvidoria Geral do Município nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação do referido Órgão.

Art. 18. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, nos termos da Lei Orgânica Municipal, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Fama, 07 de março de 2025.

**ALEXANDRE ELLER DE SOUZA**  
Prefeito Municipal