



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM**

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000  
Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

### **LEI MUNICIPAL Nº 1.940, DE 30 DE DEZEMBRO DE 2025.**

#### **Institui a Ouvidoria-Geral do Município de Santana da Vargem – MG.**

O Povo de Santana da Vargem - MG, por seus representantes na Câmara Municipal aprovou, e eu, Prefeito, em seu nome, sanciono a seguinte Lei:

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

Art.1º Institui em âmbito municipal os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal.

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;

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 DA OUVIDORIA MUNICIPAL**

Art. 3º A Ouvidoria-Geral é o órgão central do Sistema Municipal de Ouvidoria, responsável pela coordenação e supervisão do tratamento das manifestações relativas à prestação de serviços públicos municipais, observado o disposto na Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 4º Compete à Ouvidoria-Geral do Município de Santana da Vargem:

I – receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais, comissivos ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos ou contrários ao interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Santana da Vargem ou por agentes públicos;

II – diligenciar junto às unidades da Administração competentes para que prestem informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informações;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM**

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

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

IV – manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias e sobre a identidade do denunciante, providenciando, junto aos órgãos competentes, a proteção cabível;

V – informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, ressaltados os casos em que a lei imponha sigilo;

VI – elaborar e publicar, mensalmente, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

VII – encaminhar, mensalmente, relatório de suas atividades ao Prefeito;

VIII – realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamentos sobre temas da Ouvidoria-Geral;

IX – comunicar ao órgão competente da Administração direta ou indireta todo ato lesivo ao patrimônio público de que tiver ciência no exercício de suas funções, mantendo arquivo atualizado da documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

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

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

XII – garantir respostas conclusivas aos usuários;

XIII – promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo dos demais órgãos competentes.

XIV – estabelecer diretrizes e padrões para o tratamento das manifestações na rede de ouvidorias do Município, inclusive prazos de resposta e níveis de serviço;

XV – consolidar e analisar dados das manifestações para elaboração de relatórios estratégicos e recomendações de melhoria;

XVI – propor medidas de aprimoramento da Carta de Serviços e da transparência ativa, em articulação com as Secretarias;

XVII – promover, em nível estratégico, escutas qualificadas e audiências públicas temáticas, inclusive itinerantes, para subsidiar recomendações, ficando a logística a cargo da equipe de apoio;

XVIII – monitorar indicadores (prazos, taxa de resposta, reincidência temática e temas críticos) e reportar periodicamente ao Chefe do Poder Executivo;

XIX – mapear vulnerabilidades e propor estratégias de comunicação inclusiva e acessibilidade para grupos em maior vulnerabilidade social;

XX – articular com órgãos de controle, conselhos municipais e entidades da sociedade civil a implementação de boas práticas de participação e defesa do usuário;

XXI – encaminhar recomendações priorizadas, com justificativa e cronograma sugerido de implementação, ao Prefeito e aos Secretários;

XXII – exercer outras atribuições de natureza estratégica e de assessoramento determinadas pelo Prefeito.

§1º Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

§2º As atividades de protocolo, recepção, triagem, análise técnica, instrução, tramitação e resposta às manifestações serão executadas por equipe de apoio técnico-administrativo da Ouvidoria, sob supervisão do Ouvidor-Geral.

§3º O Ouvidor-Geral poderá solicitar informações por ofício às unidades administrativas, com prazo razoável para retorno; não detém poder de requisição direta nem compe-



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM**

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

tência sancionatória, cabendo ao Prefeito adotar as providências em caso de descumprimento injustificado.

§4º O tratamento das manifestações observará ato normativo da Ouvidoria que defina prazos, fluxos, níveis de serviço e indicadores, aprovado pela autoridade a que estiver vinculada.

§5º O tratamento de dados pessoais observará a Lei Federal nº 13.709/2018 - LGPD e a publicidade ativa observará a Lei Federal nº 12.527/2011 - LAI, assegurados o sigilo do denunciante e a minimização de dados, sem prejuízo das hipóteses legais de transparência.

§6º A Ouvidoria publicará no Portal da Transparência relatórios consolidados com indicadores e recomendações, preservados sigilos legais e dados pessoais.

Art. 5º Compete à Ouvidoria-Geral, no âmbito de sua atuação normativa e de coordenação do Sistema Municipal de Ouvidoria, as seguintes atribuições:

I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;

II – monitorar a atuação das unidades setoriais e dos responsáveis por ações de ouvidoria dos órgãos e entidades prestadores de serviços públicos quanto ao tratamento das manifestações recebidas;

III – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

IV – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades setoriais de ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;

V – propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

§1º A atuação prevista neste artigo possui caráter estratégico, diretivo e de assessoramento, cabendo às unidades setoriais de ouvidoria e à equipe de apoio técnico-administrativo a execução operacional, técnica e burocrática do tratamento das manifestações, sob supervisão do Ouvidor-Geral.

§2º Os atos normativos, diretrizes e orientações de que trata o inciso I observarão o Plano Anual da Ouvidoria, previsto no art. 4º desta Lei, bem como a Lei Federal nº 13.460/2017 e esta Lei Municipal.

§ 3º É vedada a atribuição, por ato normativo da Ouvidoria, de poderes de requisição direta, competência sancionatória ou quaisquer funções típicas de execução operacional, preservadas as competências legais do Prefeito e dos órgãos de controle.

§4º O tratamento de dados pessoais observará a Lei Federal nº 13.709/2018 - LGPD e a publicidade ativa observará a Lei Federal nº 12.527/2011- LAI, com garantia de sigilo do denunciante e minimização de dados, sem prejuízo das hipóteses legais de transparência.

§5º Os resultados do monitoramento de que tratam os incisos II, IV e V serão reportados periodicamente ao Chefe do Poder Executivo e publicados no Portal da Transparência, na forma do Relatório Anual de Gestão.

Art. 6º A Equipe de Apoio da Ouvidoria-Geral, regulamentada por ato próprio do Poder Executivo, será composta por servidores efetivos da Administração, designados por Portaria e atuarão sob a supervisão do Ouvidor-Geral.

Art. 7º. São direitos básicos do usuário:

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



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM**

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

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 constante de registro ou banco de dados, observado o disposto no inciso X do *caput* do art. 5º da Constituição Federal e na Lei Federal nº 12.527/2011;

IV – proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;

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

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) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 8º 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 do Município de Santana da Vargem -MG, especialmente sobre:

- 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;
- V - o valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 9º 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;
- IV- preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

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;
- VII- satisfação do usuário.



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM**

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

Art. 11. As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral serão encaminhadas às unidades envolvidas 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;

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-Geral dará o devido encaminhamento aos órgãos de controle e de correição, no âmbito institucional para adoção das medidas cabíveis.

Art. 12. O não cumprimento do disposto do art. 10 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-Geral.

Art. 13. A manifestação do usuário poderá ser apresentada nos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no Sistema de Ouvidoria-Geral;

II - por correspondência enviada para o endereço da Ouvidoria-Geral;

III - no Posto de Atendimento Presencial Exclusivo.

Art. 14. 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;

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

Parágrafo único. As informações complementares deverão ser prestadas pelo usuário no prazo de 10 (dez) dias a contar da manifestação da Ouvidoria-Geral.

Art. 16. As manifestações dos usuários recebidas pela Ouvidoria-Geral serão analisadas e encerradas quando não for competência da Administração Pública Municipal, e encaminhadas ao órgão competente.

Art. 17. Caberá aos interlocutores as seguintes atribuições:

I - cumprir as manifestações no prazo previsto na respectiva demanda;



## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM**

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

II - prestar esclarecimentos relacionados com o conteúdo das manifestações do usuário;

III - complementar as manifestações, quando solicitado pelo usuário.

### **SEÇÃO I PROCEDIMENTO DAS DENÚNCIAS**

Art. 18. As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral serão objeto de averiguação, 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;

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

Art. 19. As denúncias recebidas pela Ouvidoria-Geral 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;

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

### **SEÇÃO II DOS PRAZOS**

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

I - 03 (três) dias para a Ouvidoria-Geral registrar no sistema as manifestações recebidas, quando não for possível fazer o registro on-line simultaneamente à manifestação;

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

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral 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 20 (vinte) dias, prorrogáveis de forma justificada uma única vez, por igual período.

### **SEÇÃO III DA CARTA DE SERVIÇO**

Art. 21. Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.

§1º A Carta de Serviços ao Usuário 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;





## **PREFEITURA MUNICIPAL DE SANTANA DA VARGEM**

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

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;

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§3º Além das informações descritas no § 2º deste artigo, 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 do órgão ou entidade na internet.

### **SEÇÃO IV DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS**

Art. 22. 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.

Art. 23. A pesquisa de satisfação será realizada uma vez ao ano e seus resultados estatísticos serão disponibilizados no site da administração na internet.

### **SEÇÃO V DO RELATÓRIO DE GESTÃO**

Art. 24. A Ouvidoria-Geral 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 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 SANTANA DA VARGEM**

Praça Padre João Maciel Neiva, 15 – 37.195-000

Fone (035) 3858-1200 - CNPJ 18.245.183/0001-70

Art. 26. O relatório de gestão será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence à unidade de ouvidoria e disponibilizado integralmente na internet.

### **CAPÍTULO III DO OUVIDOR-GERAL**

Art. 27. O Ouvidor-Geral do Município reporta-se diretamente ao Chefe do Poder Executivo e vincula-se administrativamente à Secretaria Municipal de Governo para fins orçamentários e de apoio operacional, preservadas a autonomia técnica e a independência funcional da Ouvidoria-Geral.

§1º É vedada a subordinação hierárquica da Ouvidoria-Geral a unidades finalísticas, bem como o exercício de poder sancionatório, correccional ou de requisição.

§2º As atividades de registro, triagem, instrução e resposta a manifestações serão executadas pela Equipe de Apoio e pelas Ouvidorias Setoriais, nos termos desta Lei e do regulamento.

§3º Em caso de férias ou afastamento superiores a 30 (trinta) dias será designado seu substituto.

Art. 28. 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 o requerer.

Art. 29. Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – propor aos secretários municipais normas e procedimentos gerais do Sistema de Ouvidoria;

II – supervisionar o encaminhamento das demandas às Secretarias competentes e monitorar as providências adotadas;

III – assessorar o Prefeito e os Secretários com relatórios estratégicos e recomendações para melhoria dos serviços, transparência e integridade;

IV – atuar com transparência, imparcialidade e observância aos princípios constitucionais;

V – recomendar medidas de aperfeiçoamento da gestão e do atendimento ao usuário;

VI – representar institucionalmente a Ouvidoria em fóruns, redes e eventos;

VII – exercer outras atribuições de natureza estratégica e de assessoramento, vedadas tarefas de execução operacional, técnica ou burocrática.

### **CAPÍTULO IV DAS DISPOSIÇÕES FINAIS**

Art. 30. Fica revogada a Lei Municipal nº 1.698/2023 *“Institui a Ouvidoria do Município de Santana da Vargem e dá outras providências”*.

Art. 31. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Santana da Vargem - MG, 30 de dezembro de 2025.

**Argemiro Rodrigues Galvão**  
Prefeito Municipal