



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRAÍ

## Estado de Minas Gerais

### **LEI N° 1.736, DE 07 DE AGOSTO DE 2019.**

*“Dispõe sobre a criação da Ouvidoria do Município e dá outras providências.”*

A Câmara Municipal de Mirai, Estado de Minas Gerais, aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte lei:

**Art. 1º** - Fica criada a Ouvidoria do Município de Mirai, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta.

**Art. 2º** - A Ouvidoria será 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. 3º** - Compete à Ouvidoria do Município de Mirai:

I - receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 1º desta lei;

II - receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRAÍ**

## **Estado de Minas Gerais**

III - diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;

IV - 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;

V - elaborar e divulgar, trimestral e anualmente, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

VI - promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;

VII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

VIII - Comunicar ao órgão da administração direta competente para apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas;

**Art. 4º** - A Ouvidoria será composta por um Ouvidor.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRAÍ

## Estado de Minas Gerais

**Parágrafo Único:** Caso haja necessidade, e devidamente justificado pelo Ouvidor, poderá ser designado um servidor para dar suporte ao mesmo.

**Art. 5º** - Compete ao Ouvidor do Município:

I - gerenciar a análise e o encaminhamento das solicitações, sugestões, críticas e reclamações ao órgão competente para providências cabíveis, tendo por objetivo assegurar qualidade, agilidade, presteza, satisfação, respeito e atenção integral ao cidadão, na qualidade de um ser humano portador de direitos e de obrigações;

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

III - 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;

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

V - manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado;



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRAÍ

## Estado de Minas Gerais

VI - informar ao Prefeito sobre as necessidades de melhoria no atendimento ao público.

**Art. 6º** - A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, vinculado à Controladoria Geral do Município, com as seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar da avaliação dos serviços prestados;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;

IV - contribuir com a definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;

V - acompanhar e avaliar a atuação da Ouvidoria do Município e dos responsáveis por ações de ouvidoria de cada órgão e entidade prestador de serviços públicos.

**Art. 7º** - O Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto da seguinte forma:

I - 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRAÍ**

## **Estado de Minas Gerais**

II - 3 (três) representantes dos órgãos da Administração Municipal, doravante relacionados:

- a) 1 (um) da Secretaria Municipal de Saúde;
- b) 1 (um) da Secretaria Municipal de Obras;
- c) 1 (um) da Secretaria Municipal de Educação;

**§ 1º** Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pelos respectivos titulares.

**§ 2º** A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos municipais será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação, contendo:

I - informações sobre o desempenho da função, atribuições e condições para a investidura, como conselheiro;

II - o endereço eletrônico institucional para recebimento das inscrições, as quais devem ser encaminhadas com o respectivo currículo do interessado;

III - a fixação do prazo de 30 (trinta) dias para o envio das inscrições;

IV - declaração de idoneidade a ser assinada pelo interessado, atestando não estar condenado penalmente nem incurso em nenhuma das hipóteses de inelegibilidade previstas na Lei da Ficha Limpa;

V - comunicação sobre a necessidade de apresentar comprovante de votação à última eleição.



# **PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRAÍ**

## **Estado de Minas Gerais**

**Art. 8º** - O Prefeito designará os membros do colegiado, cujo mandato será de 2 (dois) anos.

**Art. 9º** - A função de conselheiro será considerada serviço público relevante, sem remuneração.

**Art. 10** - Sem prejuízo de outras iniciativas de avaliação, os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos municipais deverão avaliá-los, 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;
- V - medidas adotadas para a melhoria e o 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 e a solidez metodológica e estatística.

**§ 2º** O resultado da avaliação deverá ser publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

**§ 3º** A avaliação realizada por pesquisa de satisfação constituirá subsídio aos indicadores do eixo de controle interno da Ouvidoria.



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRAÍ

## Estado de Minas Gerais

**Art. 11** - Fica criado no Anexo II-A, Quadro Setorial 2 – Tabela 2 - FUNÇÕES GRATIFICADAS, da Lei Complementar nº 045/2017, de 05 de setembro de 2017, a função gratificada de OUVIDOR, que passa a ter a seguinte redação:

### ANEXO II-A Quadro Setorial

#### 2 - Secretaria de Administração

TABELA II - FUNÇÕES GRATIFICADAS

Funções Gratificadas	Nº de Vagas	Carga Horária	Gratificação sobre o salário básico Porcentagem
Coordenador Geral do Controle Interno	1	40h	100%
Encarregado de Organização Financeira e Contábil	1	40h	90%
Encarregado da Organização de Documento Contábil	1	40h	90%
Encarregado do Serviço de Licitação	1	40h	90%
Ouvidor	1	40h	90%



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MIRAÍ

## Estado de Minas Gerais

**Parágrafo único** – Fica acrescido no Anexo XIII - Atribuições dos Cargos e Funções - as atribuições da função gratificada de Ouvidor: função gratificada de provimento efetivo, escolaridade de nível médio, carga horária de 40 horas semanais, com a função de:

- I - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

II - receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;

III - encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;

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

V - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 12** - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Mirai - MG, 07 de agosto de 2019.

LUIZ FORTUCE  
Prefeito Municipal