LEI N.º 1.565, DE 15 DE DEZEMBRO DE 2025

EMENTA: *Dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública municipal, institui o Sistema de Ouvidoria, cria o cargo de Ouvidor-Geral Municipal e altera o Anexo de Cargos em Comissão da Lei Municipal nº 797/2002 e dá outras providências, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017.*

O PREFEITO MUNICIPAL DE GURINHATÃ, ESTADO DE MINAS GERAIS, faz saber que a Câmara Municipal APROVOU e ele SANCIONA a seguinte Lei:

CAPÍTULO I

DA INSTITUIÇÃO E VINCULAÇÃO

Art. 1º Fica instituído o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Municipal, com a finalidade de promover a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos no âmbito da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º A Ouvidoria do Município de Gurinhatã passa a denominar-se **OUVIDORIA-GERAL MUNICIPAL** e fica vinculada hierarquicamente à **Controladoria-Geral do Município**, com autonomia funcional para o exercício de suas competências.

CAPÍTULO II

DA CRIAÇÃO E PROVIMENTO DO CARGO

Art. 3º Fica criado no Quadro de Cargos de Provimento em Comissão do Poder Executivo Municipal o cargo de **Ouvidor-Geral Municipal**, com **1 (uma)** vaga.

> **§ 1º** O cargo de **Ouvidor-Geral Municipal** é de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração do Prefeito Municipal, com atribuições de direção, chefia e assessoramento superior, nos termos do art. 37, V, da Constituição Federal.
>
> **§ 2º** O cargo criado por esta Lei será incluído no Grupo Ocupacional Gerencial e terá a remuneração correspondente ao **Símbolo SCA-1**, no valor de **R$ 3.395,70** (três mil, trezentos e noventa e cinco reais e setenta centavos).

Art. 4º O detalhamento da escolaridade, descrição sumária, atribuições, competências e requisitos do cargo de Ouvidor-Geral Municipal são os constantes no **Anexo Único** desta Lei.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS E PRAZOS

Art. 5º Compete à Ouvidoria-Geral Municipal, sem prejuízo de outras atribuições definidas em regulamento:

I – Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II – Receber, analisar, classificar e responder, por meio de canais proativos e reativos, as manifestações (solicitações, sugestões, elogios, reclamações e denúncias) encaminhadas por usuários de serviços públicos;

III – Acompanhar a prestação dos serviços públicos e a apuração das manifestações, visando garantir sua efetividade;

IV – Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e correção de falhas e omissões na prestação de serviços;

V – Elaborar e publicar, anualmente, o relatório de gestão consolidando as informações recebidas e sugerindo melhorias na prestação dos serviços;

VI – Elaborar e publicar a carta de serviços aos usuários, conforme disposto no art.7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 6º No tratamento das manifestações, a Ouvidoria e as áreas internas do Município deverão observar os seguintes prazos, contados do recebimento:

I – O prazo para a **resposta conclusiva ao usuário** de serviços públicos é de **30 (trinta) dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez por igual período, totalizando 60 (sessenta) dias, nos termos do art. 14 da Lei Federal nº 13.460/2017;

II – O prazo para que os **setores internos responsáveis** encaminhem as informações e providências à Ouvidoria-Geral Municipal é de **15 (quinze) dias**, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período;

III – Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, a Ouvidoria Geral Municipal deverá solicitar ao usuário complementação de informações, que deverá ser atendida no prazo de **10 (dez) dias**, contados do seu recebimento.

CAPÍTULO IV

DA ALTERAÇÃO NA LEI DE CARGOS

Art. 7º O Anexo de Cargos de Provimento em Comissão da Lei Municipal nº 797, de 2 de dezembro de 2002, alterada pela Lei nº 1.464, de 23 de agosto de 2023, fica acrescido do cargo de **Ouvidor-Geral Municipal**, conforme a estrutura e especificações contidas no Anexo Único desta Lei.

CAPÍTULO V – DO RECEBIMENTO E ANÁLISE DE MANIFESTAÇÕES

Art. 8º A Ouvidoria Geral Municipal deverá receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos.

§1º O recebimento das manifestações será realizado por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - Plataforma digital própria na internet;

II - Correio eletrônico (e-mail);

III - Contato telefônico

IV - Correspondência física;

V - Atendimento presencial, quando necessário.

§ 2º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Geral Municipal e conterá a identificação do requerente.

§ 3º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 4º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria Geral.

§ 5º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 6º No caso de manifestação por meio eletrônico, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente, observada a legislação específica de sigilo e proteção de dados.

§ 7º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento.

CAPÍTULO VI - DOS RELATÓRIOS

Art. 9º A Ouvidoria Geral Municipal deverá elaborar, trimestralmente e anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações referentes às manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

§ 1º O relatório de gestão deverá indicar, no mínimo:

I - O número de manifestações recebidas no período;

II - Os motivos das manifestações;

III - A análise dos pontos recorrentes; soluções apresentadas.

IV - As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

§ 2º O relatório de gestão será:

I - Encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria e à Controladoria Interna do Município;

II- Disponibilizado na internet.

CAPÍTULO VII - DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 10º O Poder Executivo Municipal regulamentará, por meio de Decreto, as demais disposições necessárias ao pleno funcionamento interno da Ouvidoria Geral do Município

Art. 11º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias e serão detalhadas no Estudo de Impacto Orçamentário-Financeiro.

Art. 12º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Gurinhatã-MG, 15 de dezembro de 2025.

DOUGLAS HENRIQUE VALENTE
Prefeito Municipal de Gurinhatã

ANEXO ÚNICO

ESPECIFICAÇÕES DO CARGO DE PROVIMENTO EM COMISSÃO

CAMPO	ESPECIFICAÇÃO
Denominação do Cargo	OUVIDOR-GERAL MUNICIPAL
Nível/Símbolo	SCA-1
N.º de Vagas	1 (uma)
Remuneração Mensal	R$ 3.395,70
Forma de Provimento	Comissão (Livre Nomeação e Exoneração)
Grupo Ocupacional	Gerencial
Escolaridade Mínima Exigida	Nível Superior Completo em qualquer área de conhecimento.
Descrição Sumária	Dirigir, coordenar e chefiar as atividades da Ouvidoria-Geral Municipal, determinando as diretrizes de atuação como canal de comunicação estratégico entre o usuário e a Administração Pública, visando o controle, aprimoramento dos serviços e o cumprimento da Lei Federal nº 13.460/2017.
Descrição Detalhada:A) Atribuições	1. Chefiar a unidade de Ouvidoria, estabelecendo os fluxos de trabalho para recebimento e processamento de manifestações de usuários. 2. Direcionar e monitorar o encaminhamento das manifestações aos órgãos e entidades competentes, cobrando a resposta no prazo regimental (Art. 6º, II). 3. Coordenar, fiscalizar e determinar o cumprimento dos prazos de resposta conclusiva ao usuário (Art. 6º, I). 4. Propor à Alta Administração a adoção de medidas estratégicas que visem a corrigir irregularidades sistêmicas, prevenir falhas estruturais e aprimorar a prestação de serviços. 5. Elaborar e submeter relatórios anuais de gestão à Chefia do Executivo, de forma consolidada e estatística, apontando falhas e sugerindo melhorias em nível de política pública. 6. Garantir a observância do sigilo sobre as informações e a identidade do manifestante, quando solicitado e legalmente permitido.

B) Competências Pessoais	Neutralidade e Imparcialidade; Alto senso ético e de confidencialidade; Capacidade de comunicação e interlocução com diferentes públicos e áreas; Habilidade de negociação de alto nível e mediação estratégica de conflitos; Organização e visão sistêmica da Administração Pública.
C) Especificações e Requisitos	1. Reputação ilibada e idoneidade moral. 2. Notória capacidade técnica e gerencial para o exercício da função. 3. Não incorrer nas vedações e impedimentos previstos na legislação municipal e federal.
Requisitos Legais	Atender aos requisitos constitucionais e legais para provimento de cargo em comissão, caracterizando-se estritamente como função de Chefia e Direção.