



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA

CEP 35.420-000 — ESTADO DE MINAS GERAIS

## Exposição de Motivos

Mariana, 10 de maio de 2021.

Exmo. Vereador Ronaldo Alves Bento  
Presidente da Câmara Municipal de Mariana.

Senhores Vereadores,

O projeto de Lei em epigrafe tem por escopo unificar o serviço de ouvidoria do Município em uma única estrutura centralizada, em respeito às normas federais relativas à lei de transparência e de livre acesso à informação.

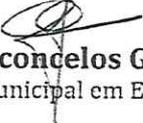
Os cidadãos e a administração pública enfrentam, cotidianamente, situações concretas e pontuais, tais como: a falta de um agente mediador na resolução de conflitos entre os órgãos públicos e a população, processos excessivamente burocratizados, demandas da sociedade sem resposta e a falta de transparência na gestão pública.

Reconhecer a necessidade de tratar essas questões e buscar reduzir os vácuos de diálogos é importante, pois contribui para que as atividades e prioridades da Administração Pública sejam definidas de modo mais objetivo.

Assim, ouvidoria é o elo que busca estabelecer, por meio de seus procedimentos, a comunicação eficiente entre o cidadão, o público interno e a instituição servindo como um espaço de diálogo com escuta qualificada, legitimando o canal onde o cidadão tem voz e é ouvido, fortalecendo a relação entre o cidadão e a organização, a fim de promover a melhoria dos serviços oferecidos à sociedade e o aprimoramento de rotinas e processos de trabalho, além de contribuir para a prática de boa governança corporativa.

Assim sendo, contando com o apoio dos nobres Vereadores para que se dê rápida tramitação na presente matéria, solicitamos, ainda, a unânime aprovação do presente projeto de lei.

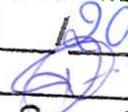
Cordialmente,

  
**Juliano Vasconcelos Gonçalves**  
Prefeito Municipal em Exercício

CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA  
APROVADO POR UNANIMIDADE

EM 31/05/2021

  
Presidente

  
Secretário



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA

CEP 35.420-000 — ESTADO DE MINAS GERAIS

Câmara Municipal de Mariana

Protocolado sob nº 73

Em 11/05/21/08:31

Stallit Saule

## PROJETO DE LEI Nº 73 /2021.

*"Dispõe sobre a criação do Sistema de Ouvidoria Municipal e da outras providências."*

### CAPÍTULO I

#### DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

**Art. 1º.** Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública.

**§ 1º.** O disposto nesta Lei aplica-se à administração pública direta e indireta, nos termos do inciso I, do § 3º, do art. 37 da Constituição Federal.

**§ 2º.** A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

I – Em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão;

II – Na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, quando caracterizada relação de consumo;

III – Na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 – Lei de Acesso à Informação.

**§ 3º.** Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos prestados por particular.

**§ 4º.** Para os fins desta Lei, consideram-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 – Administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;

IV – Agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração; e

V – Manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços.

CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA

APROVADO POR UNANIMIDADE

Em 31/05/2021

Presidente

Secretário





# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA

CEP 35.420-000 — ESTADO DE MINAS GERAIS

XI - Eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - Observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - Aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - Utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; e

XV - Vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

§ 2º - Aos usuários são garantidos direitos básicos:

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

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 constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X, do *caput* do art. 5º, da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

IV - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

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

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

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

VII - Comunicação prévia da suspensão da prestação de serviço.

CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA  
APROVADO POR UNANIMIDADE

EM 31 / 05 / 2021

Presidente

Secretário



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA

CEP 35.420-000 — ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 3º - 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; e
- IV - Preservar as condições dos bens públicos por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

§ 4º - É vedada a suspensão da prestação de serviço em virtude de inadimplemento por parte do usuário que se inicie na sexta-feira, no sábado ou no domingo, bem como em feriado ou no dia anterior a feriado.

## Seção II Da Carta de Serviços ao Usuário

Art. 5º - Os órgãos abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário, atualizadas periodicamente, preferencialmente em meio digital, em linguagem simples e de fácil acesso, voltadas especificamente:

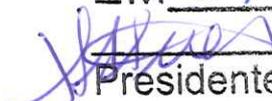
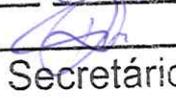
- I - Ao público interno - servidores públicos;
- II - Ao público externo - pessoas jurídicas;
- III - Ao público externo - pessoas físicas e contribuintes;
- IV - Ao público externo - visitantes e turistas.

§ 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, emissão de certidões e comprovantes de situação específicas.

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

CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA  
APROVADO POR UNANIMIDADE  
EM 31 / 05 / 2021

 Presidente  Secretário



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA

CEP 35.420-000 — ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 3º - Além das informações descritas no § 2º, 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.

## CAPÍTULO III DA OUVIDORIA MUNICIPAL

**Art. 6º** - Para garantia dos direitos do usuário, fica criado o Sistema de Ouvidoria Municipal, 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, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

**Parágrafo único** - A Ouvidoria é órgão auxiliar de controle da administração pública, vinculado à controladoria Geral, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação do Poder Executivo Municipal.

**Art. 7º** - 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.

**Parágrafo único** - A Ouvidoria manterá canais digitais de transmissão de dados, serviço telefônico e outros meios gratuitos de comunicação, destinados a receber sugestões, elogios, denúncias e reclamações.

## CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 8º** - A manifestação do usuário será dirigida à ouvidoria geral indicando o órgão ou departamento responsável ou, caso não o faça, caberá ao ouvidor efetuar a distribuição da demanda ao órgão competente.

§ 1º - A Ouvidoria poderá a critério do solicitante, ser registrada no sistema de

CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA  
APROVADO POR UNANIMIDADE  
EM 31 / 05 / 2022

Presidente

Secretário



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA

CEP 35.420-000 — ESTADO DE MINAS GERAIS

I - A identificação do requerente, quando este desejar, não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

II - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

III - O usuário poderá apresentar, quando não atendida sua manifestação via Ouvidoria, requerer diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

IV - A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

V - No caso de manifestação por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

VI - A Administração Pública deverá colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no *caput*, facultada ao usuário sua utilização.

VII - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº. 12.527 de 18 de novembro de 2011.

§ 2º - Em nenhuma hipótese, será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Art. 9º - Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

§ 1º. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - Análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - Decisão administrativa final; e

V - Ciência ao usuário.

§ 2º. O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria do Município os assuntos listados nesta Lei, seguindo lista meramente exemplificativa:

I - Qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;

II - Impostos e taxas municipais;

III - Morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;

CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA  
APROVADO POR UNANIMIDADE

EM 31 / 05 / 2021

Presidente

Secretário



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA

CEP 35.420-000 — ESTADO DE MINAS GERAIS

- IV - Fiscalização e gestão urbanística;
- V - Trânsito e transportes públicos locais;
- VI - Poda de árvore e limpeza de terreno particular;
- VII - Falta de médicos e medicamentos;
- VIII - Perturbação do sossego;
- IX - Buracos em vias públicas;
- X - Direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;
- XI - Tratamento e coleta de lixo; e
- XII - Tratamento e abastecimento de água e esgoto;
- XIII - Maus tratos aos animais;
- XIV - acesso a legislação municipal e;
- XV - Sugestões de projetos de leis.

## CAPÍTULO V DA OUVIDORIA

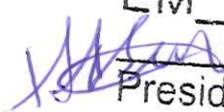
**Art. 10** - A Ouvidoria poderá ter suas atribuições estabelecidas em regulamento específico.

§ 1º. Como atribuições precípua, a Ouvidoria terá as seguintes atribuições:

- I - Receber sugestões, elogios, 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 6º desta Lei;
- II - Receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
- 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;

CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA:  
APROVADO POR UNANIMIDADE

EM 31 / 05 / 2021

  
Presidente

  
Secretário



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA

CEP 35.420-000 — ESTADO DE MINAS GERAIS

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.

§ 2º - Com vistas à realização de seus objetivos, a Ouvidoria deverá:

I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e

II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

§ 3º - O relatório de gestão de que trata o inciso II do § 2º deste artigo deverá indicar, ao menos:

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.

§ 4º - O relatório de gestão será:

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

II - Disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 11.** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Parágrafo único.** Observado o prazo previsto no caput, a Ouvidoria 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 vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## CAPÍTULO VI

### DA AVALIAÇÃO CONTINUADA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

**Art. 12.** Os órgãos da Administração Pública direta e indireta abrangidos por este Capítulo deverão avaliar os serviços prestados, tomando por referência a satisfação do usuário e suas sugestões.

CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA

APROVADO POR UNANIMIDADE

EM 31/05/2021

Presidente

Secretário



# PREFEITURA MUNICIPAL DE MARIANA

CEP 35.420-000 — ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 1º. A avaliação será realizada em caráter concomitante, com relatório de intercorrências apresentado, no mínimo, a cada dois anos, sobre 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

V - Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 2º. O relatório de intercorrências deverá ser integralmente publicado no diário oficial, incluindo o ranking dos órgãos com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.

## CAPÍTULO VII DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

**Art. 13.** Esta Lei entra em vigor, a contar da sua publicação.

**Art. 14.** O Poder Público editará decreto regulamentador em 90 (noventa) dias no que couber.

CÂMARA MUNICIPAL DE MARIANA  
APROVADO POR UNANIMIDADE  
EM 31 / 05 2021  
Presidente Secretário