



DECRETO Nº 39, DE 08 DE ABRIL DE 2025.

INSTITUI E REGULAMENTA O SISTEMA DE
OUVIDORIA, PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E
DEFESA DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS
PÚBLICOS NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO
MUNICIPAL DE MINAS NOVAS/MG.

O PREFEITO DE MINAS NOVAS, no uso das atribuições que lhe confere a Lei Orgânica do Município, em conformidade com o §3º do art. 37 da Constituição Federal, com a Lei Federal nº 13.460, de 2017 e com as diretrizes da Lei Federal nº 12.527, de 2011, e em atenção ao art. 18, § 1º, VI, § 2º, VI, da Lei Municipal 2276/21,

DECRETA:

DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Fica instituída a Ouvidoria Geral do Município de Minas Novas/MG, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito, responsável, prioritariamente, pela interlocução entre o Poder Executivo Municipal e a sociedade.

Parágrafo único - A Ouvidoria Municipal constitui-se de um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Prefeitura Municipal de Minas Novas, bem como das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública municipal.

Art. 2º. Para os efeitos deste Decreto, considera-se:

I - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;

II - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública;

III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos cidadãos,

À PUBLICAÇÃO
Minas Novas 09/04/2025

João Paulo Barreiro
PRESIDENTE



PREFEITURA MUNICIPAL DE MINAS NOVAS
Praça Sebastião Leme do Prado, nº 15 - Centro
CEP: 39.650-000 - Minas Novas (MG)
e-mail: gabinete@minasnovas.mg.gov.br

V - canais de atendimento: sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA

Art. 3º. Sem prejuízo do disposto na Lei Municipal 2276/21, são atribuições da Ouvidoria Geral do Município de Minas Novas/MG:

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

a) mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de Minas Novas/MG;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

II - dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III - informar ao cidadão ou 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 dos interessados aos seus 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 à Prefeitura de Minas Novas/MG;

VII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de Minas Novas/MG as mudanças por ela almejadas;



VIII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura de Minas Novas/MG, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.

XIX - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, sendo que a identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

a) - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

b) - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

c) - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

Parágrafo único - Entende-se como meio de contato, para fins de identificação do usuário, o seu endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

X - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

XI - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

XII - Coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta;

XIII - comunicar ao órgão da administração direta competente para a 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 - O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria Geral do Município Minas Novas/MG, os assuntos abaixo elencados, sendo esta lista exemplificativa:

I - qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;

II - impostos e taxas municipais;

III - morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;

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;
- XII - sugestões de projetos de lei.

Art. 5º - Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

DA ORGANIZAÇÃO E DA ESTRUTURA

Art. 6º - A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

- I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;
- II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:
 - a) acesso via internet;
 - b) geração automática de protocolo;
 - c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
 - d) controles e registros de acesso; e
 - e) meios informatizados que permitam a pseudonimização ou anonimização das demandas recebidas.
- III - Número de telefone e caixa de e-mail institucionais e permanentes com destinação única ao serviço de Ouvidoria.



§ 1º - Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial da Prefeitura, em local de fácil acesso.

§ 2º - A ouvidoria contará com corpo de servidores compatível com o adequado exercício das competências previstas nesta norma.

§ 3º - Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 7º - O cargo de Ouvidor Geral será ocupado por cidadão que possua preferencialmente formação de nível superior em qualquer graduação, que tenha idoneidade moral e reputação ilibada, e será nomeado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal em cargo de livre nomeação e exoneração, nos termos da legislação municipal.

§ 1º - O cargo de Ouvidor Geral será exercido de forma presencial ou virtual, por teletrabalho ou home office, atendidas as necessidades da administração.

§ 2º - O Ouvidor Geral será substituído em caso de impedimento ou suspeição, férias ou afastamento.

Art. 8º - O perfil do Ouvidor Geral deverá contemplar:

I - conduta ética;

II - perfil autônomo, proativo e transparente;

III - imparcialidade;

IV - competência técnica e gerencial; e

V - sigilo e resguardo que a posição exige.

Art. 9º - Compete à função de Ouvidor Geral do Município:

I - 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE MINAS NOVAS
Praça Sebastião Leme do Prado, nº 15 - Centro
CEP: 39.650-000 - Minas Novas (MG)
e-mail: gabinete@minasnovas.mg.gov.br

II - 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;

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

IV - recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras que possam ocasionar prejuízo ao erário;

V - outras atividades correlatas relacionadas com a atividade de ouvidoria.

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO NAS AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 10 - Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Minas Novas atuará:

I - Por solicitação do Prefeito ou dos secretários e diretores municipais;

II - Em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 11 - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder as manifestações dos usuários, utilizando-se de linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 1º - Os órgãos e entidades, exceto os que possuam sua própria ouvidoria, adotarão medidas que assegurem o recebimento das manifestações, sugestões, denúncias, solicitações, etc., exclusivamente por meio dos canais de atendimento da Ouvidoria Municipal.

§ 2º - Os agentes públicos que desempenhem funções na unidade de ouvidoria e recebam denúncias de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Municipal não poderão dar publicidade do conteúdo da denúncia ou do elemento de identificação do denunciante, sob pena de responsabilidade.

§ 3º - O responsável por ações de Ouvidoria que receber manifestações de competência de outra instituição deverá encaminhá-las diretamente a quem de direito, comunicando ao usuário interessado.

Handwritten signature in blue ink.



Art. 12 - A Ouvidoria Municipal dará ampla divulgação e acessibilidade aos canais de atendimento, sendo permitida a apresentação de manifestações por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município;

II - por correspondência convencional;

III - no posto de atendimento presencial exclusivo;

IV - através de aplicativo de mensagens;

V - por e-mail de uso exclusivo da Ouvidoria;

§ 1º - A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

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

§ 3º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 4º - 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.

Art. 13 - Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, de acordo com as definições constantes neste Decreto.

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

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. 15 - A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados 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 cinco dias, 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 a contar 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 até 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 17 - Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

§ 1º - Esgotado o prazo de que trata esse Decreto sem 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 dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.



Art. 18 - As manifestações recebidas pela Ouvidoria Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

I - Quando não for da competência da Administração Pública Municipal;

II - Quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; e

III - Quando o cidadão interessado:

a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;

b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;

c) agir de modo temerário; e

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

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 19 - A Ouvidoria Geral do Município divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor deste Decreto a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso 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 e atenderão as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

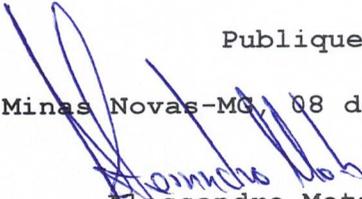
§ 2º - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município na internet.

Art. 20 - As despesas decorrentes deste Decreto serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 21 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Publique-se.

Minas Novas-MG, 08 de abril de 2025.


Alessandro Mota Barbosa

Prefeito de Minas Novas/MG.