

LEI Nº 3.287, DE 11 DE JUNHO DE 2.025

Dispõe sobre a criação, organização e funcionamento da Ouvidoria do Município de Monte Alegre de Minas, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017 e Dá Outras Providências.

O Povo de Monte Alegre de Minas, através de seus representantes aprovou e eu, em seu nome sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria do Município de Monte Alegre de Minas, órgão responsável por fomentar a participação do usuário na administração pública, em especial na avaliação dos serviços públicos, bem como pelo tratamento de manifestações relacionadas à prestação de serviços públicos.

**TÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 2º. Para os fins desta Lei, considera-se:

I - **Ouvidoria:** o canal de comunicação entre o usuário e a administração pública municipal, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e a qualidade dos serviços prestados.

II - **Usuário:** a pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público.

III - **Manifestação:** o ato de apresentar reclamações, sugestões, elogios, denúncias ou solicitações de informação sobre a prestação de serviços públicos.

IV - **Serviços públicos:** as atividades ou comodidades materiais, prestadas diretamente pela administração ou por delegação a terceiros, destinadas a satisfazer as necessidades da coletividade ou a atender a interesses específicos dos usuários.

**TÍTULO II
DOS PRINCÍPIOS E OBJETIVOS DA OUVIDORIA**

Art. 3º. A Ouvidoria do Município observará os seguintes princípios:

I - Transparência, ética, celeridade, eficiência e imparcialidade;

II - Respeito à privacidade e à confidencialidade das informações dos usuários, quando solicitada;

III - Atuação preventiva e corretiva para a melhoria dos serviços públicos;

IV - Estímulo à participação social e ao controle da gestão pública.

Art. 4º. São objetivos da Ouvidoria:

I - Receber, registrar, instruir, analisar e responder as manifestações apresentadas pelos usuários;

II - Atuar na mediação de conflitos entre o usuário e os órgãos ou entidades da administração pública municipal;

III - Propor melhorias nos serviços públicos, com base nas manifestações recebidas;

IV - Elaborar relatórios periódicos sobre as atividades da Ouvidoria e encaminhá-los aos órgãos competentes;

V - Promover a educação para a cidadania e a participação social.

TÍTULO III **DA ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA**

Art. 5º A Ouvidoria será vinculada diretamente ao Gabinete do Prefeito, garantindo sua autonomia e independência para o exercício de suas funções.

Parágrafo único. A estrutura organizacional da Ouvidoria será definida por Decreto do Poder Executivo.

Art. 6º. Compete à Ouvidora Municipal:

I - Gerenciar as atividades implementadas;

II - Assegurar o cumprimento dos prazos e procedimentos previstos nesta Lei;

III - Articular-se com os demais órgãos e entidades da administração pública municipal para o encaminhamento e solução das manifestações.

Art. 7º. O acesso à Ouvidoria poderá ser realizado pelos seguintes canais:

I - Presencialmente, em endereço a ser divulgado;

II - Por telefone, em número a ser divulgado;

III - Por meio eletrônico, em site ou aplicativo oficial do Município;

IV - Por correspondência.

Parágrafo único. O Município deverá garantir a acessibilidade a todos os canais de atendimento da Ouvidoria, inclusive para pessoas com deficiência.

TÍTULO IV

DOS PRAZOS E PROCEDIMENTOS

Art. 8º. As manifestações recebidas pela Ouvidoria serão registradas e tramitadas em sistema próprio, garantindo a rastreabilidade e o acompanhamento por parte do usuário.

Art. 9º. O prazo para resposta à manifestação será de 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

Parágrafo único. A resposta deverá ser clara, objetiva e, sempre que possível, apresentar a solução ou as providências adotadas em relação à manifestação.

Art. 10. O órgão ou entidade da administração pública municipal que receber solicitação da Ouvidoria deverá respondê-la no prazo 20 (vinte) dias, contados do recebimento, sob pena de responsabilidade.

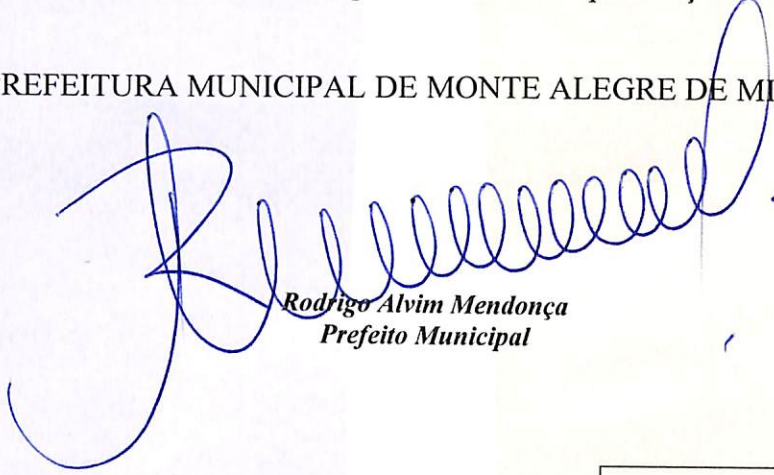
TÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

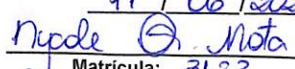
Art. 11. A Ouvidoria deverá elaborar e divulgar, anualmente, relatório de gestão contendo as estatísticas das manifestações recebidas, as providências adotadas e os resultados alcançados.

Art. 12. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 13. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE ALEGRE DE MINAS, 11 DE JUNHO
DE 2.025.


Rodrigo Alvim Mendonça
Prefeito Municipal

PUBLICAÇÃO
Publicado, mediante afixação por 30 dias no mural da Prefeitura Municipal e no site oficial da Prefeitura nos termos da Portaria n.º 313 de 18/11/2016 em:
11 / 06 / 2025

Matricula: 3122