

LEI N. 1.105 DE 17 DE OUTUBRO DE 2025

Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal de Pedrinópolis e dá outras providências

O **PREFEITO DE PEDRINÓPOLIS**, no uso de suas atribuições, FAZ SABER a todos os habitantes do Município, que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DAS DISPOSIÇÕES INICIAIS

Art. 1º. Fica instituída, no âmbito do Município de Pedrinópolis, a Ouvidoria, órgão vinculado diretamente ao Gabinete do Prefeito, incumbido, prioritariamente, do recebimento, análise e encaminhamento das manifestações relativas às políticas públicas e aos serviços prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta, com a finalidade de avaliar sua efetividade e contribuir para o aperfeiçoamento da gestão pública.

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

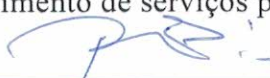
I - Usuário: a pessoa natural ou jurídica que, de forma direta ou indireta, efetiva ou potencialmente, utiliza, se beneficia ou está sujeita à prestação de serviços públicos pela Administração Pública, sendo considerada parte interessada na relação jurídico-administrativa;

II - Serviço público: toda atividade administrativa ou prestação material de bens ou serviços destinados à satisfação de necessidades coletivas, executada diretamente pela Administração Pública ou por seus delegatários, concessionários, permissionários ou contratados, sob regime jurídico de direito público;

III - Agente público: toda pessoa física investida, ainda que sem remuneração ou em caráter transitório, de cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, em órgãos ou entidades da Administração Direta ou Indireta de qualquer dos Poderes ou esferas federativas;

IV - Manifestações: toda forma de comunicação formalizada pelo usuário perante a Administração Pública com o objetivo de registrar opinião, crítica, informação ou requerimento relacionado à prestação de serviços públicos ou à atuação de agentes públicos, compreendendo:

a) Reclamação: expressão de insatisfação do usuário quanto à prestação, à falha, à deficiência, à interrupção ou à omissão no fornecimento de serviços públicos;



- b) Denúncia: comunicação formal acerca da ocorrência de irregularidade, infração legal, ato de improbidade ou qualquer prática ilícita relacionada à atividade administrativa ou ao comportamento de agente público, cuja apuração exija providências de controle interno ou externo;
- c) Sugestão: proposição destinada à melhoria, à inovação ou ao aperfeiçoamento dos serviços públicos, procedimentos administrativos, políticas públicas ou práticas institucionais adotadas pela Administração;
- d) Elogio: manifestação de reconhecimento, apreço ou contentamento por parte do usuário, relacionada à qualidade do atendimento recebido, à conduta de agente público ou à eficiência do serviço prestado;
- e) Solicitação: requerimento do usuário visando à obtenção de informação, adoção de providência administrativa, prestação de serviço público ou regularização de situação concreta sob responsabilidade da Administração;
- f) opinião, quando o usuário expressa posicionamento pessoal acerca de políticas, programas ou serviços públicos;
- g) crítica, quando o usuário aponta falhas, limitações ou inadequações em serviços públicos ou na atuação de agentes; COS
- h) informação, quando o usuário comunica dados, fatos ou circunstâncias relevantes ao interesse público;
- i) requerimento, quando o usuário apresenta pedido formal de acesso a informações, providências ou direitos assegurados pela legislação.

V - Ouvidoria Pública: unidade orgânica integrante da estrutura administrativa, dotada de autonomia funcional, incumbida de receber, analisar, encaminhar e responder as manifestações dos usuários, promovendo a interlocução entre a sociedade e a Administração;

VI - Atendimento ao usuário: o conjunto de atividades destinadas a garantir o acesso do usuário aos serviços públicos, a prestação de informações claras, a escuta qualificada de suas demandas e a resolução adequada de suas manifestações;

VII - Resposta conclusiva: manifestação formal e fundamentada da Administração Pública ao usuário, contendo análise objetiva da demanda apresentada, providências adotadas e, quando cabível, a indicação de prazos, responsáveis e meios de acompanhamento;



VIII - Transparência ativa: disponibilização espontânea, contínua e atualizada de informações relevantes sobre a atuação administrativa, políticas públicas, serviços e resultados, independentemente de solicitação;

IX - Transparência passiva: fornecimento de informações públicas em atendimento a requerimento específico formulado por qualquer interessado, nos termos da legislação aplicável.

CAPÍTULO II DOS OBJETIVOS DA OUVIDORIA

Art. 3º. São atribuições da Ouvidoria do Município de Pedrinópolis:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação relativos a atos comissivos ou omissivos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, indecorosos ou contrários ao interesse público, praticados por servidores ou agentes públicos vinculados ao Município de Pedrinópolis;

II - Diligenciar junto às unidades administrativas competentes para que prestem as informações e esclarecimentos necessários acerca dos atos sob sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, conforme disposto no inciso anterior;

III - Assegurar, quando requerido, o sigilo sobre a identidade do denunciante e o conteúdo das manifestações recebidas, adotando, em conjunto com os órgãos competentes, providências para garantir a proteção dos informantes;

IV - Informar ao manifestante, de forma clara e objetiva, as providências adotadas em decorrência de sua manifestação, ressalvadas as hipóteses legais em que houver imposição de sigilo;

V - Recomendar aos órgãos e entidades da Administração Pública Municipal a adoção de medidas e mecanismos de prevenção à prática de atos lesivos ao patrimônio público ou à moralidade administrativa, bem como de outras irregularidades comprovadas;

VI - Elaborar e publicar, anualmente, no órgão de imprensa oficial do Município, relatório circunstanciado de suas atividades, contendo, inclusive, a avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais, com base nas manifestações recebidas;

VII - Promover cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas que versem sobre temas de interesse da Administração Pública Municipal, especialmente no que concerne ao controle social e à fiscalização da gestão pública;



VIII - Coordenar, de forma intersetorial, ações conjuntas com os diversos órgãos da Administração Municipal, visando à adequada tramitação e resolução de manifestações que envolvam a atuação de mais de uma unidade administrativa;

IX - Comunicar, imediatamente, ao órgão competente da Administração Direta, qualquer fato lesivo ao patrimônio público de que tenha conhecimento no exercício de suas atribuições, mantendo devidamente atualizado o acervo documental relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

Art. 4º. Com vistas à concretização de seus objetivos institucionais, a Ouvidoria deve:

I - Receber, analisar e responder, de forma tempestiva e fundamentada, mediante mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos, abrangendo reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações;

II - Elaborar, anualmente, relatório de gestão, consolidando as informações decorrentes das manifestações recebidas, com a identificação de falhas recorrentes, apontamento de fragilidades sistêmicas e apresentação de propostas voltadas ao aprimoramento da prestação dos serviços públicos municipais.

CAPÍTULO III DA ESTRUTURA DA OUVIDORIA

Art. 5º. A estrutura administrativa da Ouvidoria do Município será composta por um servidor designado pelo Prefeito Municipal, dentre os servidores efetivos da Prefeitura, que possua conhecimento técnico compatível com a função e reputação ilibada.

Parágrafo único. São requisitos para o exercício da função de Ouvidor do Município, nos termos desta Lei:

I - Integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;

II - Não ter sofrido penalidade administrativa, civil ou penal, transitada em julgado, por prática de crime contra a Administração Pública ou contra a fé pública;

III - Possuir formação de nível superior completo;

IV - Não ser cônjuge, ascendente, descendente ou parente até o terceiro grau, inclusive por afinidade, do Prefeito, do Vice-Prefeito, de Vereadores ou de Secretários Municipais;

V - Não exercer, concomitantemente ao cargo público, qualquer outra atividade profissional, pública ou privada;



VI - Não exercer atividade político-partidária, tampouco manter vínculo com partidos políticos que comprometam a imparcialidade da função;

VII - Não incorrer em qualquer outra circunstância que comprometa os princípios da autonomia profissional, a segurança dos controles internos ou a necessária segregação de funções.

Art. 6º. O Ouvidor da Prefeitura Municipal de Pedrinópolis atuará com plena autonomia e independência no exercício de suas atribuições, devendo firmar compromisso público de:

I - Não concorrer a cargo eletivo, coordenar campanha eleitoral ou manifestar apoio público a qualquer candidato a cargo público;

II - Manter absoluto sigilo sobre os processos e informações que estejam sob sua responsabilidade, resguardando a confidencialidade dos dados e das partes envolvidas;

III - Atuar com estrita observância ao interesse público, vedada qualquer forma de desvio de finalidade, favorecimento pessoal ou institucional;

IV - Abster-se de emitir manifestações públicas acerca de processos ou assuntos sob sua responsabilidade, preservando a imparcialidade e a integridade das apurações;

V - Manter conduta ética, profissional e exemplar, zelando pela reputação ilibada e pela responsabilidade funcional no trato com os processos administrativos que lhe forem atribuídos.

Art. 7º. Compete ao Ouvidor do Município:

I - Propor aos órgãos da Administração Pública Municipal, observadas suas competências legais, a instauração de sindicâncias, inquéritos administrativos ou outras medidas destinadas à apuração de responsabilidades administrativas, civis ou penais;

II - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, a qualquer órgão ou entidade da Administração Municipal, informações, certidões, documentos ou cópias necessárias à instrução de manifestações, reclamações ou denúncias recebidas, nos termos da legislação vigente;

III - Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes ao aprimoramento dos serviços públicos prestados à população pelo Município;

IV - Recomendar aos órgãos da Administração Direta a implementação de mecanismos de controle e prevenção voltados à proteção do patrimônio público e à mitigação de riscos de prejuízos ao erário;



V - Exercer outras atribuições correlatas compatíveis com a natureza e os objetivos institucionais da atividade de ouvidoria.

Art. 8º. Para a consecução de seus objetivos institucionais, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Pedrinópolis atuará:

I - Por iniciativa própria, sempre que identificar indícios de irregularidades, falhas administrativas ou oportunidades de melhoria na prestação dos serviços públicos;

II - Por solicitação do Prefeito Municipal, dos Secretários ou dos Diretores de órgãos da Administração Pública Municipal;

III - Em decorrência de denúncias, reclamações ou representações formuladas por qualquer cidadão ou por entidades representativas da sociedade civil.

Art. 9º. Os atos oficiais da Ouvidoria serão publicados na imprensa oficial do Município e divulgados no sítio eletrônico institucional, em espaço exclusivo reservado ao órgão, assegurando transparência e acesso público às informações.

Art. 10. Legislação municipal específica disporá sobre a criação e regulamentação de gratificação ou outra forma de incentivo remuneratório destinada ao servidor que comporá a Ouvidoria do Município.

CÁPITULO IV DAS INFORMAÇÕES RECEBIDAS PELA OUVIDORIA

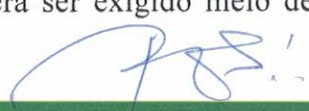
Art. 11. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara, objetiva e acessível ao público em geral.

Art. 12. É vedado recusar o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilização do agente público.

§ 1º. São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos que levaram à apresentação da manifestação.

§ 2º. A identificação do requerente constitui informação pessoal protegida, com acesso restrito nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação).

§ 3º. No caso de manifestação realizada por meio eletrônico, respeitada a legislação específica sobre sigilo e proteção de dados, poderá ser exigido meio de certificação da identidade do requerente.



§ 4º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 13. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I - Formulário eletrônico disponível no sítio oficial do Município;

II - Correspondência convencional;

III - atendimento presencial em posto exclusivo;

IV - Telefone.

V – Via Whatsapp

VI – Aplicativo Conecta Pedrinópolis ou outro que vier substituí-lo.

Parágrafo único. A manifestação verbal será imediatamente reduzida a termo.

Art. 14. Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação, conforme as definições constantes nesta Lei.

§ 1º. A classificação atribuída pelo usuário poderá ser revista e alterada pela Ouvidoria, caso seja constatada inadequação.

§ 2º. As manifestações serão encaminhadas às autoridades competentes para adoção das providências cabíveis.

Art. 15. O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e celeridade, visando à sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução compreende as seguintes etapas:

I - Recepção da manifestação pelo canal adequado;

II - Emissão de comprovante de recebimento com número de protocolo;

III - Análise e obtenção de informações complementares, quando necessárias;

IV - Decisão administrativa final;

V - Comunicação ao usuário.



Art. 16. A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações no prazo máximo de trinta dias, contados do recebimento, prorrogável uma única vez, por igual período, mediante justificativa.

§ 1º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará análise prévia e, se necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhará às áreas responsáveis para providências.

§ 2º. Quando as informações fornecidas pelo usuário forem insuficientes para análise, a Ouvidoria solicitará complementação em até dez dias contados do recebimento, que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento.

§ 3º. O pedido de complementação interrompe uma única vez o prazo previsto no caput, que será retomado a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de futuras complementações.

§ 4º. A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos vinculados ao órgão ou entidade responsável, sendo obrigatória resposta em até vinte dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa.

Art. 17. Quando a manifestação constituir denúncia e conter elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada ao órgão de controle interno ou externo para apuração.

§ 1º. Caso o prazo previsto nesta Lei se esgote sem conclusão do procedimento pela autoridade competente, considera-se conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle pertinentes.

§ 2º. O órgão de controle interno deverá encaminhar à Ouvidoria o resultado da apuração, que informará ao usuário sobre os desdobramentos de sua manifestação.

CAPÍTULO V DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 18. A Ouvidoria do Município deverá, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias contados da entrada em vigor desta Lei, promover a divulgação de sua Carta de Serviços ao Usuário, a qual tem por finalidade informar acerca dos serviços por ela prestados, das formas de acesso a referidos serviços, bem como de seus compromissos institucionais e dos padrões de qualidade no atendimento ao público.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário deverá conter informações claras, objetivas e precisas acerca dos serviços prestados pela Ouvidoria, observando, no mínimo, os requisitos estabelecidos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



§ 2º A referida Carta de Serviços ao Usuário deverá ser atualizada periodicamente e amplamente divulgada, inclusive mediante publicação permanente no sítio eletrônico oficial do Município na internet.

Art. 19. Esta Lei poderá ser regulamentada, por meio de Decreto do Poder Executivo Municipal.

Art. 20. As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão à conta de dotações orçamentárias próprias, consignadas no orçamento vigente.

Art. 21. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

PUBLIQUE-SE, REGISTRE-SE E CUMPRE-SE.

Pedrinópolis-MG, 17 de outubro de 2025



RAFAEL FERREIRA SILVA
Prefeito de Pedrinópolis

CERTIDÃO

CERTIFICO que a presente Lei nº. **1.105 de 17 de outubro de 2025**, foi publicada no quadro de avisos da Prefeitura de Pedrinópolis, nos termos do art. 98 da Lei Orgânica Municipal.
Dou fé.
Em, 17 de outubro de 2025

Visto:



Servidor Responsável

Rafael Ferreira Silva
Prefeito Municipal