



**DECRETO Nº 028/2022**

OUIDORIA

*“Regulamenta a estrutura, organização e funcionamento da Ouvidoria do Município de Paraopeba e dá outras providências.”*

O Prefeito Municipal de Paraopeba, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica do Município, e

Considerando que a Lei Federal nº 13.460/2017 dispõe sobre participação, projeção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública;

Considerando que a Lei Complementar nº 078/2021, cuidou da organização administrativa da Prefeitura do Município de Paraopeba, disciplinando as atribuições da Ouvidoria Geral do Município;

Considerando que a Ouvidoria Geral do Município é parte integrante da estrutura da Secretaria Municipal de Governo, estando o Ouvidor Geral subordinado diretamente à mesma;

Considerando a necessidade da proteção e defesa do usuário do serviço público do Município de Paraopeba;

Considerando a necessidade de regulamentar os procedimentos de serviços de recebimento, cadastro, controle, encaminhamento e respostas das demandas da sociedade submetidas à Ouvidoria do Município de Paraopeba, no âmbito do Poder Executivo,

**DECRETA**  
**Capítulo I**  
**DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

Art. 1º - Este Decreto regulamenta a Ouvidoria Geral do Município, criada pela Lei Complementar nº 078/2021, integrante da Secretaria Municipal de Governo, no âmbito do Poder Executivo Municipal, define as áreas de sua atuação e estabelece a estrutura administrativa necessária ao seu funcionamento.

Parágrafo único - O direito do usuário ao controle adequado dos serviços públicos prestados pelo Município de Paraopeba será assegurado por meio da Ouvidoria.

**Capítulo II**  
**DOS PRINCÍPIOS**

Art. 2º - A Ouvidoria, além dos princípios constitucionais da administração pública, das atribuições elencadas no Art. 54-D da Lei Complementar nº 034/2006 incluído pela Lei Complementar nº 078/2021, reger-se-á também por:

I - Independência e autonomia para o exercício de suas atribuições sem qualquer ingerência, inclusive político-partidária, visando garantir os direitos do usuário do serviço público;

II - Transparência na prestação de informações de forma a garantir a exata compreensão do usuário sobre as repercussões e abrangência do serviço público;

III - Confidencialidade para a proteção da informação de modo a assegurar a





intimidade, a vida privada, a honra e a imagem do usuário;

IV - imparcialidade e isenção necessárias para compreender, analisar e buscar soluções para as manifestações, bem como formular críticas e recomendações;

V - Acolhimento e acessibilidade, assegurando o atendimento respeitoso e a preservação da dignidade humana.

Art. 3º - A Ouvidoria é o canal de comunicação direta entre a sociedade e o Executivo Municipal, a qual incumbe acolher, processar e encaminhar aos setores competentes da Administração Pública, e responder questionamentos, sugestões, reclamações, denúncias, elogios, pedidos de informação ou providências da população ou de entidades, relativas a prestação dos serviços públicos da Administração Pública Municipal Direta e Indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza, que operem com recursos públicos municipais, na prestação de serviços à população, conforme o inciso I, do § 3º, do artigo 37, da Constituição da República.

### **Capítulo III DA OUVIDORIA**

#### **SEÇÃO I DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA**

Art. 4º - A Ouvidoria Geral do Município tem as seguintes atribuições, além daquelas especificadas no Art. 54-D da Lei Complementar n.º 034/2006 incluído pela Lei Complementar n.º 078/2021:

I - Receber e apurar denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados ilegais, arbitrários, desonestos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Paraopeba, agentes políticos, ou por pessoas, físicas ou jurídicas, que exerçam funções paraestatais, mantidas com recursos públicos;

II - Realizar diligências nas Unidades da Administração, sempre que necessário para o desenvolvimento de seus trabalhos;

III - Manter sigilo, quando solicitado, sobre denúncias e reclamações, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

IV - Realizar investigações de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

V - Promover estudos, propostas e gestões, em colaboração com os demais órgãos da Administração Municipal, objetivando aprimorar o andamento da máquina administrativa;

VI - Elaborar e publicar, anualmente, relatório de suas atividades, denominado Relatório de Gestão; com o objetivo de apontar eventuais falhas e sugerir melhorias nos serviços prestados;

VII - Realizar seminários, pesquisas e cursos versando assuntos de interesse da Administração Municipal, no que tange ao controle da coisa pública.

VIII - Garantir o cumprimento da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011 (Lei de Acesso à Informação), em consonância com a Controladoria Geral do Município, visando:

a) promover, independentemente de requerimentos, a divulgação em local de fácil acesso, no âmbito de suas competências, de informações de interesse coletivo ou geral; e,

b) o acesso a informações públicas por meio do Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), em local com condições apropriadas para atender e orientar o público;





Art. 5º - Para a consecução de seus objetivos a Ouvidoria Geral do Município atuará:

- I - Por solicitação do Prefeito e dos Secretários Municipais;
- II - Em decorrência de denúncias, reclamações e representações de qualquer cidadão ou de entidades representativas da sociedade.

Art. 6º - A Ouvidoria Geral do Município poderá instalar núcleos de atendimento no Município.

Art. 7º - A Ouvidoria Geral do Município será dirigida pelo Ouvidor Geral, nomeado/designado pelo Prefeito, competindo-lhe:

I - Propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, processos administrativos e outras medidas destinadas à apuração de responsabilidade administrativa e civil, quando houver indício ou suspeita de infração, *ad referendum* do Controlador Geral;

II - Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões, cópias de documentos ou volume de autos relacionados com investigações em curso;

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

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

V - Intermediar a celebração dos termos de cooperação com entidades públicas ou privadas nacionais, que exerçam atividades congêneres às da Ouvidoria.

Parágrafo único - Os atos oficiais da Ouvidoria Geral do Município serão publicados no Diário Oficial Eletrônico do Município. Especialmente o Relatório Anual de Gestão deverá ser publicado integralmente no Diário Oficial do Município no último dia do segundo mês do exercício subsequente.

## SEÇÃO II DAS GARANTIAS DA OUVIDORIA

Art. 8º - Para a consecução de suas atribuições é assegurado à Ouvidoria:

- I - Ter livre acesso a todos os setores do órgão ou da entidade onde atua;
- II - Solicitar informações e documentos diretamente a quem os detenha no âmbito do órgão, unidade ou entidade em que atua;
- III - Participar de reuniões, seminários, cursos e eventos em órgãos ou entidades relacionados à sua área de atuação e segmento de ouvidorias;

§ 1º - A Ouvidoria deve colocar à disposição dos usuários dos serviços públicos os meios e acessos necessários para atendimento, preferencialmente, eletrônico, telefônico, pessoal e por correspondência.

§ 2º - Os órgãos, as unidades ou entidades a que se refere o inciso II atenderão prioritariamente o que for solicitado pelas Ouvidorias, instruindo, sempre que possível, com documentos e observando rigorosamente os prazos estabelecidos.





## **SEÇÃO III**

### **DOS USUÁRIOS DA OUVIDORIA**

Art. 9º - Usuário é todo aquele que utiliza ou que seja direta ou indiretamente interessado pelos serviços do órgão ou entidade no qual atua a Ouvidoria, classificando-se em:

- I - Usuários internos: servidores do órgão ou entidade em que atua a Ouvidoria;
- II - Usuários externos: cidadãos interessados nos serviços dos órgãos ou entidades em que atuam as Ouvidorias.

## **Capítulo IV**

### **DO OUVIDOR**

#### **SEÇÃO I**

#### **DAS COMPETÊNCIAS DO OUVIDOR**

Art. 10 - O Ouvidor Geral tem as seguintes atribuições, além daquelas previstas no Art. 54-I da Lei Complementar n.º 034/2006 incluído pela Lei Complementar n.º 078/2021:

- I - Coordenar a Ouvidoria garantindo o atendimento aos seus princípios e o exercício de suas atribuições;
- II - Dirigir e coordenar o trabalho das unidades orgânicas subordinadas a Ouvidoria, se houver;
- III - Representar a Ouvidoria interna e externamente no órgão ou entidade em que atua;
- IV - Atuar de ofício;
- V - Controlar o cumprimento dos prazos previstos neste Decreto;
- VI - Elaborar os relatórios da Ouvidoria;
- VII - Garantir a racionalização de meios, tendo em vista sua demanda e os fins a que se destina;
- VIII - Despachar diretamente com o Controlador Geral do Município;
- XIV - Participar de reuniões quando convocado;
- X - Submeter à consideração superior os assuntos que excedam à sua competência;
- XI - Propor qualquer alteração administrativa para a execução da programação da Ouvidoria e aperfeiçoamento dos serviços prestados;
- XII - Desempenhar outras tarefas compatíveis com a posição e incumbidas pela Controladoria Geral do Município.
- XIII - Promover ações para aprimorar o exercício do controle social;
- XIV - Orientar o cidadão quanto ao encaminhamento de suas manifestações;
- XV - Receber e tratar todas as manifestações com isenção e imparcialidade;
- XVI - Sempre informar ao usuário o resultado de sua demanda;
- XVII - Identificar oportunidades de melhoria e propor medidas corretivas e preventivas.

#### **SEÇÃO II**

#### **DAS GARANTIAS DO OUVIDOR**

Art. 11 - O Ouvidor poderá se reportar diretamente ao Controlador Geral do Município e atuar em parceria com os Secretários Municipais e representantes dos órgãos, unidades e entidades integrantes da Administração a fim de promover a qualidade do serviço, a busca da eficiência e da austeridade administrativa, no limite das garantias contidas neste Decreto.





§ 1º - Ao Ouvidor é garantida a autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes.

§ 2º - Os registros das manifestações, documentos e informações gerados em decorrência das atividades da Ouvidoria são de responsabilidade do Ouvidor, sendo vedada a exclusão, alteração ou eliminação destes por ordem superior ou do próprio Ouvidor, respeitando-se a regulamentação em vigor.

## **Capítulo V DOS PROCEDIMENTOS**

### **SEÇÃO I DAS MANIFESTAÇÕES**

Art. 12 - O acesso à Ouvidoria Geral e Setoriais poderá ser realizado pessoalmente, de segunda à sexta-feira, no horário normal de atendimento, ou por meio de:

I - Correspondência endereçada à Ouvidoria Geral do Município no seguinte endereço; Rua: Américo Barbosa nº 13, Centro, Paraopeba/MG;

II - Serviço “e-Sic” ou Ouvidoria via internet, no site da prefeitura, [www.paraopeba.mg.gov.br](http://www.paraopeba.mg.gov.br), ou ainda via e-mail oficial da Ouvidoria Geral [ouvidoria@paraopeba.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@paraopeba.mg.gov.br);

III - Ligação telefônica através do telefone (31) 3714-3744;

Art. 13 - Todas as manifestações mencionadas no artigo 5º, deste Decreto devem ser registradas e autuadas.

§ 1º - Cabe a Ouvidoria providenciar junto aos usuários, quando possível, as informações complementares necessárias à compreensão do objeto e alcance de sua manifestação, antes dos encaminhamentos internos do expediente.

§ 2º - Para as manifestações presenciais, deverá ser preenchido o formulário próprio, conforme anexo único.

Art. 14 - Deverá o usuário ser orientado, e sempre que possível direcionado, quando o assunto não estiver no âmbito de atuação da Ouvidoria ou do órgão ou entidade em que atua.

Art. 15 - As requisições e solicitações de providências feitas pela Ouvidoria devem ser respondidas de forma fundamentada pelas secretarias e órgãos no prazo máximo de 15 (quinze) dias corridos, através de e-mail institucional ou, por outra forma, previamente ajustada entre a Ouvidoria e o Órgão demandado.

Parágrafo único - Ao receber a demanda da Ouvidoria, as secretarias e os órgãos vinculados a Administração Municipal devem informar no prazo estabelecido o que se pede, bem como o cronograma de execução. Em caso de impossibilidade de atendimento, há a obrigação de justificativa fundamentada por escrito.

Art. 16 - Constatada a procedência de sugestões, reclamações e denúncias, o Ouvidor Geral deverá encaminhá-las aos respectivos Secretários, visando o

I - Melhoria dos serviços públicos;





- públicos;
- II - Correção de erros, omissões, desvios ou abusos na prestação dos serviços públicos;
  - III - Apuração de atos de improbidade e de ilícitos administrativos;
  - VI - Prevenção e correção de atos e procedimentos incompatíveis com o funcionamento do serviço público;
  - V - Proteção dos direitos dos usuários;
  - VI - Garantia da qualidade dos serviços prestados.

## **SEÇÃO II DA RESERVA DE IDENTIDADE**

Art. 17 - Os dados pessoais do usuário contidos nas manifestações são de acesso restrito à Ouvidoria em atenção à Lei Geral de Proteção de Dados nº 13.709/2018. O município não poderá realizar a transferência ou compartilhamento desses dados pessoais, salvo quando houver previsão legal em contrário ou determinação judicial

Parágrafo único - Nas hipóteses em que a identidade do usuário for essencial à tomada de providências no âmbito da Ouvidoria, tal situação deverá ser autorizada pelo usuário, sendo que havendo recusa, caberá o arquivamento do expediente.

Art. 18 - As manifestações de autoria desconhecida ou incerta poderão ser admitidas quando forem dotadas de razoabilidade mínima e estiverem acompanhadas de informações ou de documentos que as apresentem verossímeis.

## **SEÇÃO III DOS PRAZOS**

Art. 19 - O prazo máximo de resposta ao usuário será de 20 (vinte) dias corridos.

§ 1º - O prazo deverá ser informado ao usuário, assim como a forma de acompanhamento.

§ 2º - O prazo referido no "caput" deste artigo poderá ser prorrogado por mais 20 (vinte) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o interessado.

§ 3º - A tramitação interna das manifestações recebidas pela Ouvidoria deverá considerar o prazo estabelecido no "caput" deste artigo.

## **SEÇÃO IV DOS RELATÓRIOS**

Art. 20 - O relatório Anual de Gestão da Ouvidoria é considerado documento de interesse público e deve ter ampla divulgação.

§1º - O Ouvidor manterá permanentemente atualizadas as informações e estatísticas referentes às atividades realizadas no âmbito da Ouvidoria do Poder Executivo Municipal.

§2º - O Relatório anual de gestão deverá indicar:

- 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.

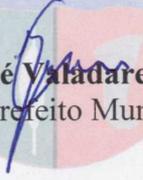
## **Capítulo VI DAS DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 21 - A atividade da Ouvidoria é um direito dos cidadãos e usuários dos serviços públicos e um dever inerente a todos os membros da administração pública, que devem:

- I - Facilitar, priorizar e auxiliar o encaminhamento das demandas proveniente das Ouvidorias, no âmbito de suas respectivas unidades;
- II - Informar sobre todas as alterações de procedimentos que interfiram no interesse dos usuários dos serviços públicos, mantendo sua atualidade;
- III - Instar as Secretarias e demais órgãos, unidades e entidades da administração a manifestar-se em todas as atividades que interfiram nos interesses dos usuários dos serviços públicos;
- VI - Resguardar a autonomia e independência da Ouvidoria, sendo vedada atribuição de atividades alheias às suas competências.

Art. 22 - Este Decreto entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Paraopeba/MG, 16 de março de 2022.

  
**José Valadares Bahia**  
Prefeito Municipal

*Fides Amor Labor sic itur ad astra*





Registre aqui sua solicitação, sugestão, reclamação, denúncia ou elogio.

**Atenção:** Não serão conhecidas pela Ouvidoria manifestações presenciais anônimas (que não contenham o nome completo e o CPF do cidadão solicitante) ou que contenham ameaças, insultos e expressões de baixo calão.

O e-mail não é um campo obrigatório, mas é importante preenchê-lo para que você receba notificações sobre sua manifestação.

|                       |  |
|-----------------------|--|
| Nome:                 |  |
| Sobrenome:            |  |
| CPF:                  |  |
| RG:                   |  |
| Data de nascimento:   |  |
| Logradouro:           |  |
| Complemento:          |  |
| Bairro:               |  |
| Cidade/UF:            |  |
| Cep:                  |  |
| E-mail:               |  |
| Telefone:             |  |
| Celular:              |  |
| Tipo de Manifestação: | <input type="checkbox"/> Solicitação <input type="checkbox"/> Sugestão <input type="checkbox"/> Reclamação <input type="checkbox"/> Denúncia <input type="checkbox"/> Elogio |
| Unidade:              |  |
| Assunto:              |  |
| Manifestação:         |  |