

Lei nº 1.840/2026

De 9 de setembro de 2026.

“Dispõe sobre a organização, estrutura e funcionamento da Ouvidoria Municipal no âmbito do Município de Santa Margarida–MG, e dá outras providências.”

O Povo do Município de Santa Margarida, Estado de Minas Gerais, por seus Representantes na Câmara Municipal aprovou, e eu, Prefeito do Município, em seu nome, sanciono a seguinte lei:

CAPÍTULO I

DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria Municipal de Santa Margarida–MG, como unidade permanente de controle, participação social e avaliação dos serviços públicos no âmbito da Administração Pública Municipal direta e indireta.

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal tem por finalidade atuar como canal de comunicação entre o cidadão e a Administração Pública, visando ao aprimoramento dos serviços públicos.

Art. 3º - A Ouvidoria observará os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, transparência, participação social e controle social.

Art. 4º - A Ouvidoria Municipal ficará vinculada administrativamente à Secretaria Municipal de Administração e Planejamento, sem prejuízo de sua autonomia funcional.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS DOS USUÁRIOS

Art. 5º - São direitos básicos do usuário dos serviços públicos:

I - receber atendimento adequado, eficiente e respeitoso;

II - obter resposta conclusiva às suas manifestações;

III - ter acesso às informações públicas, nos termos da legislação vigente;

IV - ser tratado com urbanidade e respeito;

V - ter seus dados pessoais protegidos, nos termos da legislação aplicável;

VI - participar da avaliação dos serviços públicos.

CAPÍTULO III DAS COMPETÊNCIAS

Art. 6º - Compete à Ouvidoria Municipal:

I - receber, registrar, analisar e dar tratamento às manifestações dos usuários de serviços públicos;

II - encaminhar as manifestações aos órgãos competentes e acompanhar sua tramitação;

III - promover a mediação administrativa entre o cidadão e os órgãos públicos;

IV - propor melhorias na prestação dos serviços públicos;

V - produzir relatórios gerenciais e estatísticos;

VI - contribuir para o fortalecimento da transparência pública e do controle social;

VII - assegurar o cumprimento dos prazos legais;

VIII - promover a avaliação dos serviços públicos, inclusive por meio de pesquisas de satisfação.

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 7º - Constituem manifestações de ouvidoria:

I - reclamação;

II - denúncia;

III - sugestão;

IV - elogio;

V - solicitação.

Art. 8º - As manifestações poderão ser realizadas de forma identificada ou anônima, garantido o sigilo das informações quando necessário, observada a legislação de proteção de dados pessoais, em especial a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais.

Art. 9º - É vedada qualquer forma de retaliação ao cidadão que utilizar os serviços da Ouvidoria.

CAPÍTULO V DO OUVIDOR

Art. 10 - A Ouvidoria será dirigida por Ouvidor Municipal, designado pelo Prefeito Municipal.

Art. 11 - Compete ao Ouvidor:

- I - coordenar os trabalhos da Ouvidoria;
- II - assegurar o cumprimento dos prazos;
- III - garantir o sigilo das informações;
- IV - elaborar relatórios de gestão;
- V - atuar como agente de melhoria da gestão pública.

Parágrafo único Preferencialmente, o Ouvidor deverá ser Servidor Público Efetivo.

CAPÍTULO VI DOS PRAZOS

Art. 12 - Os órgãos municipais deverão responder às demandas da Ouvidoria preferencialmente no prazo de até 20 (vinte) dias, podendo ser prorrogado mediante justificativa.

Art. 13 - O prazo máximo para resposta conclusiva ao cidadão será de até 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, conforme a Lei nº 13.460/2017.

CAPÍTULO VII DOS CANAIS DE ATENDIMENTO

Art. 14 - A Ouvidoria disponibilizará atendimento:

- I - presencial;
- II – telefone;
- III – meio eletrônico;
- IV - portal institucional;
- V - outros meios oficiais.

CAPÍTULO VIII DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 15 - O Município deverá manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário, contendo:

- I - os serviços prestados;
- II - as formas de acesso;
- III - os prazos de atendimento;
- IV – Os canais de comunicação com o cidadão.

CAPÍTULO IX DA TRANSPARÊNCIA E CONTROLE

Art. 16 - A Ouvidoria deverá manter, preferencialmente, sistema eletrônico e acessível ao público para registro e acompanhamento das manifestações.

Art. 17 - Será elaborado relatório anual contendo:

- I - número de manifestações recebidas;
- II - tipos de demandas;
- III - tempo médio de resposta;
- IV - medidas adotadas pela Administração Pública.

Art. 18 - Os relatórios poderão subsidiar a formulação de políticas públicas e ações de melhoria da gestão.

CAPÍTULO X DA INTEGRAÇÃO INSTITUCIONAL

Art. 19 - A Ouvidoria atuará de forma integrada com os mecanismos de transparência pública e acesso à informação.

Art. 20 - Os órgãos e entidades da Administração Pública Municipal deverão colaborar com a Ouvidoria, fornecendo informações e adotando as providências necessárias ao atendimento das demandas.

CAPÍTULO XI DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 21 - O Poder Executivo regulamentará esta Lei por decreto.

Art. 22 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Prefeitura Municipal de Santa Margarida/MG, 9 de setembro de 2026.

Ilbnelle Santana Otoni
Prefeito Municipal