



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

LEI COMPLEMENTAR Nº 057/2025

DE 24 DE NOVEMBRO DE 2025.

“CRIA A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE PERDIZES/MG, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO, DISPÕE SOBRE A ATUAÇÃO DOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA E A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, ALTERA A LEI COMPLEMENTAR MUNICIPAL Nº 049 DE 29 DE JANEIRO DE 2025, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

A Câmara Municipal de Perdizes, Estado de Minas Gerais, aprovou, e eu, Fernando Marangoni, Prefeito Municipal, no uso de minhas atribuições legais, em especial da Lei Orgânica do Município de Perdizes, sanciono a seguinte Lei Complementar:

CAPÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta Lei dispõe sobre a Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Municipal, estabelecendo normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º - Fica criada a Ouvidoria do Município de Perdizes/MG, na estrutura administrativa da Prefeitura de Perdizes/MG, como órgão autônomo



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

de controle da administração pública, vinculado ao Poder Executivo Municipal, para defesa dos direitos e interesses dos cidadãos, quanto à atuação do Poder Executivo Municipal.

Parágrafo Único: A Ouvidoria do Município de Perdizes/MG é um órgão de interlocução entre o Poder Executivo Municipal e a sociedade, constituindo-se 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 Perdizes/MG.

Art. 3º -A Ouvidoria do Município de Perdizes/MG será assim identificada:

- I. nome da unidade: Ouvidoria do Município de Perdizes/MG; e
- II. sigla: OGMP.

Parágrafo Único: A Ouvidoria do Município de Perdizes/MG é um órgão de assessoramento superior junto à Controladoria do Município.

Art. 4º -Para os fins desta Lei, 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, inclusive às



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

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.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º - O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I. agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II. presumir a boa-fé do usuário;

III. atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes, às pessoas acompanhadas por crianças de colo e advogados em exercício da função;

IV. zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V. tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI. cumprir prazos e normas procedimentais;

VII. observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

- VIII. adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;
- IX. autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;
- X. manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI. contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII. observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIII. aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV. utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XV. não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;
- XVI. permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;
- XVII. facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;
- XVIII. propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- XIX. proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

XX. expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI. fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

XXII. conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Prefeitura;

XXIII. ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese; e

XXIV. ter sensibilidade social.

Art. 6º - A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§1º - O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§2º - A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I. **identificada:** quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II. **sigilosa:** quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

III. **anônima:** quando o cidadão não informa um meio de contato.

§3º - Entende-se como meio de contato, para fins de identificação do usuário, o seu endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

Art. 7º - São deveres do usuário:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

- I. utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II. fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas, ou de ofício, quando imprescindível;
- III. colaborar para a adequada prestação do serviço; e
- IV. preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

CAPÍTULO III

COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO

Art. 8º - Compete à Ouvidoria do Município de Perdizes/MG:

- I. receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:
 - a) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
 - b) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder; e
 - c) mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de Perdizes/MG;
- II. receber denúncias, reclamações e representações sobre atos considerados arbitrários, desonestos, indecorosos, ilegais, irregulares ou que violem os direitos individuais ou coletivos, praticados por servidores civis e militares da Administração Pública Municipal direta e indireta e daquelas entidades referidas no artigo 2º desta lei;
- III. receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informações sobre as atividades da Administração Pública Municipal;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

- IV. diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- V. dar prosseguimento às manifestações recebidas;
- VI. manter o cidadão informado a respeito das averiguações e providências adotadas pelas unidades administrativas, excepcionados os casos em que necessário for o sigilo, garantindo o retorno dessas providências a partir de sua intervenção e dos resultados alcançados;
- VII. informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando as manifestações não forem de sua competência;
- VIII. organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;
- IX. 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;
- X. acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Prefeitura de Perdizes/MG;
- XI. organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
- XII. promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- XIII. conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de Perdizes/MG as mudanças por ela almejadas; e
- XIV. auxiliar na divulgação dos trabalhos da Prefeitura de Perdizes/MG, dando conhecimento aos cidadãos dos canais de comunicação e dos mecanismos de participação disponíveis.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

§1º - O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, devendo ser observado o prazo máximo de 20 (vinte) dias para responder os pedidos de acesso à informação, devendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§2º - Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

§3º - Os servidores que trabalham junto ao órgão devem garantir o sigilo e anonimato dos processos, devendo a Ouvidoria do Município de Perdizes/MG ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.

Art. 9º - O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria do Município de Perdizes/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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

- XI. tratamento e coleta de lixo; e
- XII. sugestões de projetos de lei.

CAPÍTULO IV

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO A SER APLICADO PELOS RESPONSÁVEIS POR AÇÕES DE OUVIDORIA

Art. 10 - O responsável por ações de 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 as que possuem sua própria ouvidoria, adotarão medidas que assegurem o recebimento da denúncia exclusivamente por meio do órgão central.

§2º - Os agentes públicos que desempenhem funções na unidade de ouvidoria e recebam denúncias de irregularidades praticadas contra a Administração Pública Municipal deverão encaminhá-las imediatamente ao órgão central e 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, comunicando ao interessado.

Art. 11 - Fica permitida a recepção eletrônica de manifestações, com ampla divulgação e acessibilidade, sem prejuízo de outras mídias de acesso.

Art. 12 - No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

por ações de Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

Parágrafo Único. A resposta sobre o encaminhamento e acompanhamento do procedimento deverá ser fornecida no prazo de até 20 (vinte) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável por até 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 13 - As unidades competentes para a prestação do serviço público de que tratar a manifestação deverão responder aos responsáveis por ações de Ouvidoria no menor prazo possível, no limite de até 20 (vinte) dias, contado da data do seu recebimento na unidade, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa.

Art. 14 - O responsável por ações de Ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527, de 2011.

Parágrafo Único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 15 - As manifestações recebidas pela Ouvidoria 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 denunciante:
 - a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

- b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) agir de modo temerário; e
- d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

CAPÍTULO V

DO CARGO DE DIRETOR DE OUVIDORIA

Art. 16 – Fica criado 01 (um) cargo comissionado de Diretor de Ouvidoria da Secretaria Municipal de Controle Interno do Município de Perdizes/MG, com vencimento de R\$ 5.400,00 (cinco mil e quatrocentos reais), que passará a constar no Anexo I - Cargos de Provisão em Comissão ordenados por vencimentos, da Lei Complementar Municipal nº 049 de 29 de janeiro de 2025, assim:

CONTROLADORIA DO MUNICÍPIO			
Nome do Cargo	Titular	Nº de Cargos	Vencimento R\$
Ouvidoria do Município			
Ouvidor Municipal	Chefe II	01	R\$ 5.400,00

Art. 17 – Acrescenta o inciso “VII – Ouvidor Municipal” ao Parágrafo Único do artigo 37 da Lei Complementar Municipal nº 049 de 29 de janeiro de 2025, que passa a vigor com a seguinte redação:

“Art. 37 – (...)

Parágrafo Único: Compõe a estrutura da Controladoria Geral do Município a seguinte assessoria subordinada ao seu respectivo titular:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

- I. Assessoria de Apoio Técnico;*
- II. Assessoria de Patrimônio;*
- III. Assessoria de Gestão Patrimonial;*
- IV. Chefe do Setor de Frota;*
- V. Chefe do Setor de Manutenção de Frota;*
- VI. Assessoria de Controle de Frotas; e*
- VII. Ouvidor Municipal.***

Art. 18 - A Ouvidoria será exercida pelo Ouvidor Municipal, que deverá ter idoneidade moral e reputação ilibada, sendo nomeado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, em cargo de livre nomeação e exoneração.

§1º - O cargo de Ouvidor(a) será exercido de forma presencial ou virtual, atendidas as necessidades da administração.

§2º - O (A) Ouvidor(a) será substituído(a), nos seus impedimentos, por um servidor efetivo municipal, com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria e seu funcionamento.

§3º - Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará um substituto.

Art. 19 - O perfil do(a) Ouvidor(a) 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. 20 – A(o) Ouvidor(a) compete:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

I. receber e apurar as reclamações e denúncias, quanto à atuação do Poder Público Municipal, ou agir de ofício, recomendando à autoridade administrativa as providências cabíveis, nos casos de morosidade, ilegalidade, má administração, abuso de poder, omissão, negligência, erro ou violação dos princípios constitucionais, da Lei Orgânica do Município de Perdizes/MG e de demais leis;

II. orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

III. representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade, sob pena de responsabilidade solidária; e

IV. difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

Art. 21 - As informações solicitadas pelo(a) Ouvidor(a) devem ser prestadas em 20 (vinte) dias, prorrogáveis por um período de 10 (dez) dias, mediante justificativa, sob pena de responsabilidade.

Art. 22 - As reclamações e representações formuladas ao(a) Ouvidor(a) não dependem de interesse direto e pessoal, podendo ser apresentadas a qualquer época.

Art. 23 - As reclamações e denúncias recebidas pelo(a) Ouvidor(a) serão registradas no sistema próprio utilizado e disponibilizado pela Prefeitura de Perdizes/MG.

Art. 24 – O(A) Ouvidor(a) está sujeito(a) às mesmas normas sobre direitos e deveres aplicáveis aos servidores municipais, no que couber.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

CAPÍTULO VI

DA ESTRUTURA ORGANIZACIONAL DA OUVIDORIA

Art. 25 - A Ouvidoria do Município de Perdizes/MG compreende-se pelo Gabinete da Ouvidoria.

Parágrafo Único: Os serviços auxiliares do(a) Ouvidor(a) serão efetuados por servidores municipais, mediante remanejamento interno e/ou por cargos de livre nomeação e exoneração, nos termos da Lei Municipal, quando necessários em razão da complexidade e extensão dos fatos sob averiguação.

CAPÍTULO VII

CANAIS DE ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

Art. 26 - Além do trabalho constante de divulgação, essencial para o funcionamento da Ouvidoria do Município de Perdizes/MG, serão criados canais de comunicação do cidadão diversificados, tais como:

- I. manutenção de sítio eletrônico interativo na internet, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento; e
- II. estabelecimento de termos de cooperação técnica com órgãos que tenham capilaridade na região de implantação da Ouvidoria, para que seja ampliada a rede de recepção de manifestações.

Parágrafo Único. Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

Art. 27 - Os órgãos e entidades prestadores de serviços públicos promoverão a adequação de suas estruturas físicas e tecnológicas, capacitando as suas equipes para que o atendimento iniciado por um canal possa ser consultado, acompanhado, complementado e concluído por outros.

Art. 28 - Será criada disponibilidade de linha telefônica, e acesso à internet com canal de WhatsApp e e-mail institucional na Ouvidoria do Município de Perdizes/MG.

§1º - A linha telefônica, o canal de WhatsApp e o e-mail institucional de que trata o *caput* deverá estar disponível para o atendimento ao cidadão e por meio dos quais o cidadão possa fazer contato com a Ouvidoria do Município de Perdizes/MG.

§2º - Os canais de comunicação de que trata o *caput* deverão estar divulgados ainda no Portal da Transparência do Município de Perdizes/MG.

§3º - Na hipótese de recursos financeiros disponíveis, serão desenvolvidas outras ferramentas tecnológicas facilitadoras do acesso à Ouvidoria do Município de Perdizes/MG.

§4º - A Ouvidoria do Município de Perdizes/MG deverá criar um sistema informatizado que possibilite a inserção das manifestações de maneira a viabilizar o encaminhamento e acompanhamento virtual das manifestações.

Art. 29 - Os canais de atendimento serão diversificados, fazendo uso da tecnologia sempre que viável e necessário, a fim de melhor atender a população local.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

CAPÍTULO VIII

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 30 - A Prefeitura de Perdizes/MG divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 1º - A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o *caput* tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§2º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas.

- I. serviços oferecidos;
- II. requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III. principais etapas para processamento do serviço;
- IV. previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V. forma de prestação do serviço; e
- VI. locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§3º - Além das informações descritas no §2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I. prioridades de atendimento;
- II. previsão de tempo de espera para atendimento;
- III. mecanismos de comunicação com os usuários;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

- IV. procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e
- V. mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§4º - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Perdizes/MG na internet.

CAPÍTULO IX

DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 31 - A Ouvidoria do Município de Perdizes/MG deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 32 - O relatório de gestão de que trata o artigo anterior deverá indicar, pelo menos:

- 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.

Art. 33 - O relatório de gestão será:

- I. encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria; e
- II. disponibilizado integralmente na internet.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

CAPÍTULO X

DO CONSELHO DE USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 34 - A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, que será regulamentado por Decreto.

CAPÍTULO XI

DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 35 - Os órgãos e entidades públicas abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

- I. satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II. qualidade do atendimento prestado ao usuário;
- III. cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;
- IV. quantidade de manifestações de usuários; e
- V. medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§1º - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada.

§2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PERDIZES

Av. Gercino Coutinho, 20 Centro - Perdizes – MG

CNPJ: 18.140.772/0001-94

CAPÍTULO XII

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 36 - A Prefeitura Perdizes/MG disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria do Município de Perdizes/MG.

Art. 37 - É expressamente vedado aos servidores lotados na Ouvidoria do Município de Perdizes/MG divulgar fatos e informações de que tenham tomado conhecimento em razão do exercício de suas atribuições.

Art. 38 – Fica alterada a Lei Complementar nº 049 de 29 de janeiro de janeiro de 2025, que acrescenta o inciso “VII – Ouvidor Municipal ao Parágrafo Único do artigo 37, da referida Lei, bem como acrescenta ao Anexo I - Cargos de Provimento em Comissão Ordenados por Vencimentos, o cargo comissionado de Chefe II da Ouvidoria Municipal, lotado na Controladoria Geral do Municipal, com vencimento e atribuições descritas nesta Lei Complementar.

Art. 39 - As despesas decorrentes da execução desta Lei Complementar correrão à conta das dotações de recursos próprios da Administração Municipal.

Art. 40 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Perdizes/MG, 24 de novembro de 2025.

FERNANDO MARANGONI

Prefeito Municipal