



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n.º. 120 – Centro  
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000  
e-mail: [gabinete@caparao.mg.gov.br](mailto:gabinete@caparao.mg.gov.br) - Tel: (32) 3747-1286  
[www.caparao.mg.gov.br](http://www.caparao.mg.gov.br)

## PORTARIA N.º. 019, DE 14 DE JANEIRO DE 2021

*Nomeia membros à Ouvidoria-Geral do Município e autoridade de monitoramento da Lei de Acesso à Informação e do Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos no âmbito do Poder Executivo Municipal, e dá outras providências.*

**O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CAPARAÓ**, Estado de Minas Gerais, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo art. 87, IX, da [Lei Orgânica Municipal, de 22 de março de 1990](#),

### **RESOLVE:**

**Art. 1º** Nomear, nos termos do art. 23 e seguintes da [Lei Municipal n.º 1.356, de 28 de junho de 2018](#), os seguintes membros à Ouvidoria-Geral do Município de Caparaó:

- I – Ouvidor-Geral: **Pedro Henrique de Matos Martins**;
- II – Ouvidor-Geral Adjunto: **Adenilson Valério Leite**;
- III – Ouvidor Suplente: **Rafael da Silva Santos**.

**Parágrafo único.** Os membros titulares, referidos nos incisos I e II, serão substituídos, em seus afastamentos e impedimentos, pelo suplente referido no inciso III.

**Art. 2º** Compete ao Ouvidor-Geral, com a apoio dos demais membros da Ouvidoria, sem prejuízo do disposto em regulamento pertinente:

- I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- II - promover e atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da [Lei Municipal n.º. 1.356, de 2018 – Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos](#);
- III - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, aperfeiçoamentos na prestação dos serviços, em observância às determinações do [Código de Defesa do Usuário](#);
- IV - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- V - promover audiências públicas e emitir relatórios, anual ou especiais, e recomendações dirigidas aos órgãos e entidades da administração direta e indireta do Poder Executivo Municipal, requisitando ao destinatário sua divulgação adequada e



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAO

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n.º. 120 – Centro

CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000

e-mail: [gabinete@caparao.mg.gov.br](mailto:gabinete@caparao.mg.gov.br) - Tel: (32) 3747-1286

[www.caparao.mg.gov.br](http://www.caparao.mg.gov.br)

imediate, assim como resposta por escrito;

VI - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos na [Lei de Acesso à Informação](#) e no [Código de Defesa do Usuário](#);

VII - exclusivamente, receber, analisar, processar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações recebidas de usuários ou de outras ouvidorias, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula;

VIII - processar informações obtidas por meio das manifestações recebidas e das pesquisas de satisfação realizadas com a finalidade de subsidiar a avaliação dos serviços prestados, em especial, para o cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento da Carta de Serviços ao Usuário, de que trata o art. 8º do [Código de Defesa do Usuário](#);

IX - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário da Prefeitura Municipal;

X - exercer a articulação permanente com outras instâncias e mecanismos de participação e controle social;

XI - produzir e analisar dados e informações sobre as atividades de ouvidoria realizadas, bem como propor e monitorar a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos;

XII - atuar em conjunto com os demais canais de comunicação com o usuário de serviços públicos, orientando-os acerca do tratamento de manifestações recebidas;

XIII - exercer ações de mediação e conciliação, bem como outras ações para a solução pacífica de conflitos entre usuários de serviços e órgãos e entidades referidos no §1º do art. 1º do [Código de Defesa do Usuário](#), com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

XIV – Exercer as atribuições do Serviço de Informações ao Cidadão – SIC, de que trata a [Lei Municipal n.º. 1.330, de 2016](#);

XV – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas em Lei;

XVI – monitorar a atuação das unidades setoriais de Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;

XVII – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;

XVIII - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de Ouvidoria – [Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação – Fala.BR](#);

XIX – definir formulários-padrão a serem utilizados pelas unidades de Ouvidoria, para recebimento de manifestações;

XX – definir metodologias-padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;

XXI – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de



# PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAO

Avenida Américo Vespúcio de Carvalho, n.º. 120 – Centro  
CNPJ: 18.114.249/0001-93 – CEP 36.834-000  
e-mail: [gabinete@caparao.mg.gov.br](mailto:gabinete@caparao.mg.gov.br) - Tel: (32) 3747-1286  
[www.caparao.mg.gov.br](http://www.caparao.mg.gov.br)

Ouvidoria;

XXII – sistematizar as informações disponibilizadas pelas unidades de Ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação com os serviços públicos prestados, propondo e monitorando a adoção de medidas para a correção e a prevenção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos; XXIII – observar, naquilo que for cabível, o [Código de Ética do Ouvidor](#), aprovado pela Associação Brasileira de Ouvidores/Ombudsman (ABO).

**Art. 3º** Fica, ainda, designado, na qualidade de autoridade de monitoramento e para os fins a que se destina, o Ouvidor-Geral nomeado por esta Portaria, e, na sua ausência e impedimentos, o Ouvidor-Geral Adjunto, para, no âmbito desse órgão, exercer as seguintes atribuições:

- I – assegurar o cumprimento das normas relativas à defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, ao acesso à informação e à transparência ativa e passiva;
- II – orientar o respectivo órgão no que se refere ao cumprimento do disposto na [Lei de Acesso à Informação](#) e no [Código de Defesa do Usuário](#);
- III – publicar e atualizar os dados e informações que irão compor o conteúdo do Portal Transparência do Município de Caparaó ([www.caparao.mg.gov.br](http://www.caparao.mg.gov.br)) e a Página Oficial da Prefeitura de Caparaó ([www.facebook.com/PrefeituraMunicipalCaparao](http://www.facebook.com/PrefeituraMunicipalCaparao)), com exceção dos dados produzidos e publicados diretamente via sistema integrado de gestão da Prefeitura Municipal, de responsabilidade de cada órgão e unidade gestora.

**Art. 4º** Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Caparaó, 14 de janeiro de 2021.

**DIÓGENIS DA SILVA MIRANDA**  
Prefeito Municipal

Este texto não substitui o publicado na IOM, conforme Art. 104, caput, da Lei Orgânica do Município de Caparaó