



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

LEI N°. 1.356, DE 28 DE JUNHO DE 2018

Regulamento

Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração municipal, estabelece normas sobre a simplificação do atendimento prestado, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CAPARAÓ faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu sanciono a seguinte Lei:

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Lei estabelece normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública municipal.

§ 1º Sujeitam-se ao disposto nesta Lei os órgãos da administração direta, as autarquias, as fundações públicas, empresas públicas e de sociedades economia mista, controladas direta ou indiretamente pelo Município e as demais entidades prestadoras de serviços públicos, nos termos do inciso II do art. 108 da [Lei Orgânica do Município de Caparaó](#).

§ 2º Os órgãos e as entidades da administração pública assegurarão ao usuário de serviços públicos o direito à participação na administração pública direta e indireta, bem como a existência de mecanismos efetivos e ágeis de proteção e defesa dos direitos de que trata esta Lei.

§ 3º A aplicação desta Lei não afasta a necessidade de cumprimento do disposto:

- I - em normas regulamentadoras específicas, quando se tratar de serviço ou atividade sujeitos a regulação ou supervisão; e
- II - na [Lei Federal n°. 8.078, de 11 de setembro de 1990 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor](#), quando caracterizada relação de consumo.

§ 4º Aplica-se subsidiariamente o disposto nesta Lei aos serviços públicos



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

prestados por particular.

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

- I - administração pública - órgão ou entidade integrante da administração pública de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios, o Ministério Público, os Tribunais de Contas, a Advocacia Pública e a Defensoria Pública;
- II - usuário - pessoa natural ou jurídica, de direito público ou privado, que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público ou política pública;
- III - agente público - quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;
- IV - ouvidoria - instância de participação e controle social responsável pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados sob qualquer forma ou regime, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública;
- V - manifestações - reclamações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos de usuários que tenham como objeto a prestação de serviços públicos e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;
- VI - reclamação - demonstração de insatisfação relativa a política ou serviço público;
- VII - denúncia - comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- VIII - elogio - demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre a política ou o serviço público oferecido ou atendimento recebido;
- IX - sugestão - proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;
- X - solicitação - requerimento de determinado serviço ou adoção de providência por parte da Administração;
- XI - identificação - qualquer elemento de informação que permita a individualização de pessoa natural ou jurídica;
- XII - decisão administrativa final - ato administrativo mediante o qual órgão ou entidade manifesta-se acerca da procedência ou improcedência de matéria, apresentando solução ou comunicando da sua impossibilidade;
- XIII - serviços públicos - atividades exercidas pela Administração pública direta, indireta e fundacional, ou por particular, mediante concessão, permissão, autorização ou qualquer outra forma de delegação por ato administrativo, contrato ou convênio;
- XIV - política pública - conjunto de programas, ações e atividades desenvolvidas pelo Estado direta ou indiretamente, com a participação de entes públicos ou privados, que visam a assegurar determinado direito de cidadania, de forma difusa



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

ou para determinado segmento social, cultural, étnico ou econômico.

Parágrafo único. O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da [Lei Municipal n°. 1.330, de 1º de abril de 2016](#).

Art. 3º Com periodicidade mínima anual, cada Poder publicará quadro geral dos serviços públicos prestados, que especificará os órgãos ou entidades responsáveis por sua realização e a autoridade administrativa a quem estão subordinados ou vinculados.

Art. 4º Os serviços públicos e o atendimento do usuário serão realizados de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia.

CAPÍTULO II DOS DIREITOS BÁSICOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º O usuário de serviços públicos tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo os agentes públicos e prestadores de serviços públicos observar as seguintes diretrizes:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
- II - presunção de boa-fé do usuário;
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados 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 e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
- VI - cumprimento de prazos e normas procedimentais;
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
- VIII - adoção de medidas visando a proteção à saúde e a segurança dos usuários;
- IX - autenticação de documentos pelo próprio agente público, à vista dos originais apresentados pelo usuário, vedada a exigência de reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida de autenticidade;
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
- XI - eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;
- XII - articulação com a União, os Estados, o Distrito Federal, os demais Municípios e outros Poderes para integração, racionalização, disponibilização e simplificação de serviços públicos;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

- XIII - observância dos códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;
- XIV - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XV - utilização de linguagem clara, simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;
- XVI - compartilhamento de informações, nos termos da lei;
- XVII - racionalização de métodos e procedimentos de controle; e
- XVIII - vedação da exigência de nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada.

Art. 6º São direitos básicos do usuário:

- I - participação no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços;
- II - obtenção e utilização dos serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos e sem discriminação;
- III - acesso e obtenção de informações relativas à sua pessoa, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso § 1º do art. 103 da [Lei Orgânica do Município de Caparaó](#) e na [Lei Municipal nº. 1.330, de 1º de abril de 2016](#);
- IV - proteção de suas informações pessoais, nos termos da [Lei Municipal nº. 1.330, de 1º de abril de 2016](#);
- V - atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade;
- VI - obtenção de informações precisas e de fácil acesso nos locais de prestação do serviço, assim como sua disponibilização na internet, especialmente sobre:
 - a) horário de funcionamento das unidades administrativas;
 - b) serviços prestados pelo órgão ou entidade, sua localização exata e a indicação do setor responsável pelo atendimento ao público;
 - c) acesso ao agente público ou ao órgão encarregado de receber manifestações;
 - d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado; e
 - e) valor das taxas e tarifas cobradas pela prestação dos serviços, contendo informações para a compreensão exata da extensão do serviço prestado.

Art. 7º São deveres do usuário:

- I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;
- II - prestar as informações pertinentes ao serviço prestado quando solicitadas;
- 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

CAPÍTULO III DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 8º Os órgãos e as entidades dos Poderes municipais que prestam atendimento aos usuários dos serviços públicos, direta ou indiretamente, deverão elaborar e divulgar Carta de Serviços ao Usuário, no âmbito de sua esfera de competência.

§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar aos usuários 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 a:

- 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;
- VI - forma de comunicação com o solicitante do serviço; e
- VII - 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 - indicação quanto aos usuários que farão jus à prioridade no atendimento;
- II - previsão de tempo de espera para atendimento;
- III - o prazo para a realização dos serviços;
- IV - mecanismos de comunicação com os usuários;
- V - procedimentos para receber, atender, gerir e responder às manifestações dos usuários;
- VI - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.
- VII - as etapas, presentes e futuras, esperadas para a realização dos serviços, incluídas a estimativas de prazos;
- VIII - o tratamento a ser dispensado aos usuários quando do atendimento;
- IX - os elementos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento;
- X - as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto;

XI - os procedimentos para atendimento quando o sistema informatizado se encontrar indisponível; e

XII - outras informações julgadas de interesse dos usuários.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder poderá dispor sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS E DO PROCEDIMENTO

Seção I

Das regras gerais para tratamento de manifestações

Art. 9º Para garantir seus direitos, o usuário poderá apresentar manifestações perante a administração pública acerca da prestação de serviços públicos.

Art. 10. A manifestação será dirigida à Ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 3º Caso não haja Ouvidoria, o usuário poderá apresentar manifestações diretamente ao órgão ou entidade responsável pela execução do serviço e ao órgão ou entidade a que se subordinem ou se vinculem.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua Ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

requerimento previsto no *caput*, facultada ao usuário sua utilização.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso, nos termos da [Lei Municipal nº. 1.330, de 1º de abril de 2016](#).

§ 8º A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida excepcionalmente, quando necessária ao acesso a informação pessoal própria ou de terceiros.

§ 9º As Ouvidorias deverão receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, concisa e objetiva.

§ 10. É vedada a cobrança de qualquer valor aos usuários referentes aos procedimentos de ouvidoria, ressalvados os custos de reprodução de documentos, mídias digitais, postagem e correlatos.

§ 11. Está isento de ressarcir os custos a que se referem o § 10 aquele cuja situação econômica não lhe permita fazê-lo sem prejuízo do sustento próprio ou da família, nos termos da [Lei Federal nº. 7.115, de 29 de agosto de 1983](#).

Art. 11. Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

Seção II

Do procedimento administrativo

Art. 12. Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade, eficiência, razoabilidade e celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

- I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - decisão administrativa final; e
- V - ciência ao usuário.

Art. 13. A Ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 1º Observado o prazo previsto no *caput*, a Ouvidoria poderá solicitar



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações deverão ser respondidas no prazo de 20 (vinte dias), prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

§ 2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até 30 (trinta) dias a contar do recebimento da manifestação as Ouvidorias deverão solicitar ao usuário pedido de complementação de informações, que deverá ser respondido em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento, sem produção de resposta conclusiva.

§ 3º O pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no *caput* deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

Seção III

Do elogio, da reclamação, da sugestão e da solicitação

Art. 14. O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço público, bem como às chefias imediatas destes.

Parágrafo único. A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço público prestado e às suas chefias imediatas.

Art. 15. A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público.

Parágrafo único. A resposta conclusiva da reclamação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

Art. 16. A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público que deverá se manifestar acerca da adoção ou não da medida sugerida.

Parágrafo único. Caso a medida sugerida seja adotada, a decisão administrativa final informará acerca da forma e dos prazos de sua implantação, bem como dos mecanismos pelos quais o usuário poderá acompanhar a execução da adoção da medida.

Art. 17. A solicitação recebida será encaminhada, para providências, à autoridade ou órgão responsável pela prestação do atendimento ou do serviço público, que deverá se manifestar previamente acerca do deferimento ou indeferimento do serviço solicitado e os prazos e procedimentos para sua realização.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

Art. 18. As ouvidorias poderão receber e coletar informações junto aos usuários de serviços públicos com a finalidade de avaliar a prestação de tais serviços, bem como auxiliar na detecção e correção de irregularidades na gestão.

§1º As informações de que trata este artigo não se constituem em manifestações passíveis de acompanhamento pelos usuários de serviços públicos.

§2º As informações que constituam comunicações de irregularidade, sempre que contenham indícios suficientes de relevância, autoria e materialidade, poderão ser apuradas mediante procedimento preliminar de investigação.

Seção VI Das denúncias

Art. 19. A denúncia recebida será tratada caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§1º No caso da denúncia, entende-se por conclusiva a resposta que contenha informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios competentes, sobre os procedimentos a serem adotados e respectivo número que identifique a denúncia junto ao órgão apuratório, ou sobre o seu arquivamento.

§2º Os órgãos apuratórios administrativos internos encaminharão às Ouvidorias o resultado final do procedimento de apuração da denúncia, a fim de dar conhecimento ao manifestante acerca dos desdobramentos de sua manifestação.

§3º As unidades setoriais deverão informar à Ouvidoria-Geral do Município a ocorrência de denúncia por ato praticado por agente público ocupante de cargo em comissão ou função de confiança, bem como cargo de empresa pública ou sociedade de economia mista que detenham natureza estratégica.

CAPÍTULO V DA SOLICITAÇÃO DE SIMPLIFICAÇÃO

Art. 20. Os usuários dos serviços públicos poderão apresentar Solicitação de Simplificação, por meio de formulário próprio denominado Simplifique!, aos órgãos e às entidades do Poder Público municipal, quando a prestação de serviço público não observar o disposto nesta Lei.

§ 1º A Solicitação de Simplificação deverá ser apresentada, preferencialmente, por meio eletrônico, em canal único oferecido pela Ouvidoria-Geral do Município.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

§ 2º Sempre que recebida por meio físico, os órgãos e as entidades deverão digitalizar a Solicitação de Simplificação e promover a sua inserção no canal a que se refere o § 1º.

Art. 21. Do formulário Simplifique! deverá constar:

- I - a identificação do solicitante;
- II - a especificação do serviço objeto da simplificação;
- III - o nome do órgão ou da entidade perante o qual o serviço foi solicitado;
- IV - a descrição dos atos ou fatos; e
- V - facultativamente, a proposta de melhoria.

CAPÍTULO VI DAS OUVIDORIAS

Seção I Das competências

Art. 22. As Ouvidorias poderão se organizar em forma de sistemas ou redes, com a finalidade de:

- I – articular as atividades das ouvidorias públicas;
- II – garantir o controle social dos usuários sobre a prestação de serviços públicos;
- III – garantir o acesso do usuário de serviços públicos aos instrumentos de participação na gestão e defesa dos direitos; e
- IV – garantir a efetiva interlocução entre usuário de serviços públicos e os órgãos e entidades da administração pública.

Art. 23. Os cargos dos titulares das Ouvidorias serão preferencialmente ocupados por servidores públicos efetivos, que possuam nível de escolaridade superior e que tenham certificação em ouvidoria ou experiência comprovada de pelo menos 3 (três) anos em atividades relacionadas ao atendimento ao usuário de serviços públicos.

§1º O cargo de Ouvidor deverá estar diretamente vinculado à autoridade máxima dos órgãos e entidades a que se refere o §1º do art. 1º desta norma, ou equivalente.

§ 2º A nomeação e a dispensa dos titulares das ouvidorias deverão ser submetidas à apreciação da Ouvidoria-Geral do Município.

Art. 24. As Ouvidorias terão como atribuições precípuas, sem prejuízo de outras estabelecidas em regulamento específico:



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARÃO

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

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

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

www.caparao.mg.gov.br

- 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 desta Lei;
- III - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;
- IV - acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- V - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- VI - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;
- 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 desta Lei;
- IX - monitorar e avaliar periodicamente a Carta de Serviços ao Usuário do órgão ou entidade a que esteja vinculada;
- 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; e
- 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 desta norma, com a finalidade de ampliar a resolutividade das manifestações recebidas e melhorar a efetividade na prestação de serviços públicos.

Seção II

Da Ouvidoria-Geral do Município

Art. 25. A Ouvidoria-Geral do Município é órgão auxiliar, independente, permanente e com autonomia administrativa e funcional, que tem por objetivo apurar as manifestações relativas à prestação dos serviços públicos pela administração pública municipal direta e indireta, bem como das entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos.



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

Parágrafo único. A Ouvidoria-Geral do Município integrará a estrutura administrativa do Poder Executivo Municipal.

Art. 26. Compete à Ouvidoria-Geral do Município:

- I – formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das competências e atribuições definidas nesta Lei;
- II – monitorar a atuação das unidades de Ouvidoria no tratamento das manifestações recebidas;
- III – promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV - manter sistema informatizado de uso obrigatório que permita o recebimento, a análise e a resposta das manifestações enviadas para as unidades de Ouvidoria – E-Ouv;
- V – definir formulários-padrão a serem utilizados pelas unidades de Ouvidoria, para recebimento de manifestações;
- VI – definir metodologias-padrão para medição do nível de satisfação dos cidadãos usuários de serviços públicos;
- VII – manter base de dados com todas as manifestações recebidas pelas unidades de Ouvidoria; e
- VIII – 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.

Art. 27. Com vistas à realização de seus objetivos, as Ouvidorias deverão:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos; e
- II - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

Seção III Do relatório de gestão

Art. 28. O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 18 deverá indicar, ao menos:

- I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II - os motivos das manifestações, se houver;
- III - a análise dos pontos recorrentes; e



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

IV - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Parágrafo único. 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.

Seção IV

Do Sistema Eletrônico de Ouvidoria – E-Ouv

Art. 29. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o inciso IV do art. 26 desta Lei.

§1º Os órgãos e entidades poderão manter sistemas próprios de recebimento e tratamento de manifestações, de forma concomitante ao sistema de que trata o *caput*, desde que condicionados à transferência eletrônica de dados à base de dados mantida pela Ouvidoria-Geral do Município.

§ 2º As Ouvidorias assegurarão que o acesso ao sistema de que trata o *caput* esteja disponível na página principal de seus Portais na rede mundial de computadores.

§ 3º Sempre que recebida em meio físico, os órgãos e entidades deverão digitalizar a manifestação e promover a sua inserção imediata no sistema a que se refere o *caput*.

§ 4º As Ouvidorias que receberem manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições deverão encaminhá-las para a unidade competente.

CAPÍTULO VII

DO CONSELHO MUNICIPAL DE USUÁRIOS

(vide [Decreto Municipal nº. 1.356, de 2021](#))

Art. 30. Sem prejuízo de outras formas previstas na legislação, a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos será feita por meio de conselhos de usuários.

Parágrafo único. O Conselho Municipal de Usuários é órgão consultivo, dotado das seguintes atribuições:

I - acompanhar a prestação dos serviços;

II - participar na avaliação dos serviços;

III - propor melhorias na prestação dos serviços;



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

Art. 31. A composição do Conselho deverá observar os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, com vistas ao equilíbrio em sua representação.

Parágrafo único. A escolha dos representantes será feita em processo aberto ao público e diferenciado por tipo de usuário a ser representado.

Art. 32. O Conselho Municipal de Usuários poderá ser consultado quanto à indicação do ouvidor.

Art. 33. A participação do usuário no Conselho será considerada serviço relevante ao Município, não cabendo qualquer remuneração.

CAPÍTULO VIII DA RACIONALIZAÇÃO DE EXIGÊNCIAS E DA TROCA DE INFORMAÇÕES

Art. 34. Salvo disposição legal em contrário, os órgãos e as entidades do Poder Público municipal que necessitarem de documentos comprobatórios da regularidade da situação de usuários dos serviços públicos, de atestados, de certidões ou de outros documentos comprobatórios que constem em base de dados oficial da administração pública municipal deverão obtê-los diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados, e não poderão exigí-los dos usuários dos serviços públicos.

Art. 35. Na hipótese de os documentos a que se refere o art. 34 conterem informações sigilosas sobre os usuários dos serviços públicos, o fornecimento pelo órgão ou pela entidade responsável pela base de dados oficial fica condicionado à autorização expressa do usuário, exceto nas situações previstas em lei.

Parágrafo único. Quando não for possível a obtenção dos documentos a que se refere o art. 34 diretamente do órgão ou da entidade responsável pela base de dados oficial, a comprovação necessária poderá ser feita por meio de declaração escrita e assinada pelo usuário dos serviços públicos, que, na hipótese de declaração falsa, ficará sujeito às sanções administrativas, cíveis e penais aplicáveis.

Art. 36. Os órgãos e as entidades responsáveis por bases de dados oficiais da administração pública municipal prestarão orientações aos órgãos e às entidades públicas interessadas para o acesso às informações constantes das bases de dados, observadas as disposições legais aplicáveis.

Art. 37. No atendimento aos usuários dos serviços públicos, os órgãos e as



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 - Tel: (32) 3747-1286

www.caparao.mg.gov.br

entidades do Poder Público municipal observarão ao disposto no art. 5º, e também ao seguinte:

I - gratuidade dos atos necessários ao exercício da cidadania, nos termos da [Lei Federal n.º. 9.265, de 12 de fevereiro de 1996](#);

II - padronização de procedimentos referentes à utilização de formulários, guias e outros documentos congêneres; e

III - vedação de recusa de recebimento de requerimentos pelos serviços de protocolo, exceto quando o órgão ou a entidade for manifestamente incompetente.

§ 1º Na hipótese referida no inciso III do *caput*, os serviços de protocolo deverão prover as informações e as orientações necessárias para que o interessado possa dar andamento ao requerimento.

§ 2º Após a protocolização de requerimento, caso o agente público verifique que o órgão ou a entidade do Poder Público municipal é incompetente para o exame ou a decisão da matéria, deverá providenciar a remessa imediata do requerimento ao órgão ou à entidade do competente.

§ 3º Quando a remessa referida no § 2º não for possível, o interessado deverá ser comunicado imediatamente do fato para adoção das providências necessárias.

Art. 38. As exigências necessárias para o requerimento serão feitas desde logo e de uma só vez ao interessado, justificando-se exigência posterior apenas em caso de dúvida superveniente.

Art. 39. Não será exigida prova de fato já comprovado pela apresentação de documento ou informação válida.

Art. 40. Para complementar informações ou solicitar esclarecimentos, a comunicação entre o órgão ou a entidade do Poder Público municipal e o interessado poderá ser feita por qualquer meio, preferencialmente eletrônico.

Art. 41. Exceto se existir dúvida fundada quanto à autenticidade ou previsão legal, fica dispensado o reconhecimento de firma e a autenticação de cópia dos documentos expedidos no País e destinados a fazer prova junto a órgãos e entidades do Poder Público municipal.

Art. 42. A apresentação de documentos por usuários dos serviços públicos poderá ser feita por meio de cópia autenticada, dispensada nova conferência com o documento original.

§ 1º A autenticação de cópia de documentos poderá ser feita, por meio de cotejo da cópia com o documento original, pelo servidor público a quem o documento deva ser apresentado.

§ 2º Constatada, a qualquer tempo, a falsificação de firma ou de cópia de



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

documento público ou particular, o órgão ou a entidade do Poder Público municipal considerará não satisfeita a exigência documental respectiva e, no prazo de até 05 (cinco dias), dará conhecimento do fato à autoridade competente para adoção das providências administrativas, cíveis e penais cabíveis.

Art. 43. A edição e a alteração das normas relativas ao atendimento dos usuários dos serviços públicos observarão os princípios da eficiência e da economicidade e considerarão os efeitos práticos tanto para a administração pública municipal quanto para os usuários.

CAPÍTULO IX DA AVALIAÇÃO CONTINUADA E DA MELHORIA DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 44. Os órgãos e as entidades do Poder Público municipal deverão utilizar ferramenta de pesquisa de satisfação dos usuários dos seus serviços, constantes dos Portais da Transparência e do Sistema de Eletrônico de Ouvidoria – E-Ouv, e utilizar os dados como subsídio relevante para reorientar e ajustar a prestação dos serviços.

§ 1º Os canais de ouvidoria e as pesquisas de satisfação objetivam assegurar a efetiva participação dos usuários dos serviços públicos na avaliação e identificar lacunas e deficiências na prestação dos serviços.

§ 2º Os órgãos e as entidades do Poder Público municipal deverão dar ampla divulgação aos resultados das pesquisas de satisfação.

Art. 45. Para o cumprimento do disposto no art. 43, os órgãos e entidades públicos abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, nos 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 pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§ 1º A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada 1 (um) ano, ou por qualquer outro meio que garanta significância estatística aos resultados.

§ 2º O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado no sítio do órgão ou entidade, incluindo o ranking das entidades com maior incidência de reclamação dos usuários na periodicidade a que se refere o § 1º, e servirá de subsídio para reorientar e ajustar os serviços prestados, em especial quanto ao cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento divulgados na Carta de Serviços ao Usuário.



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 - Tel: (32) 3747-1286
www.caparao.mg.gov.br

Art. 46. A Carta de Serviços ao Usuário, a forma de acesso, as orientações de uso e as informações do formulário Simplifique! deverão ser objeto de permanente divulgação aos usuários dos serviços públicos, e mantidos visíveis e acessíveis ao público:

I - nos locais de atendimento;

II - nos portais de prestação de serviços na internet, quando houver; e

III - nos Portais da Transparência de que trata o parágrafo único do art. 7º da [Lei Municipal n.º. 1.330, de 1º de abril de 2016](#).

CAPÍTULO X DAS SANÇÕES PELO DESCUMPRIMENTO

Art. 47. O servidor público que descumprir o disposto nesta Lei estará sujeito às penalidades previstas na [Lei Complementar Municipal n.º. 007, de 1º de janeiro de 2015](#).

Parágrafo único. Os usuários dos serviços públicos que tiverem os direitos garantidos nesta Lei desrespeitados poderão representar à Controladoria-Geral do Município.

Art. 48. Cabe à Controladoria-Geral do Município e aos órgãos integrantes do sistema de controle interno do Poder Público municipal zelar pelo cumprimento do disposto nesta Lei e adotar as providências para a responsabilização dos servidores públicos, e de seus superiores hierárquicos, que praticarem atos em desacordo com suas disposições.

CAPÍTULO XI DISPOSIÇÕES FINAIS E TRANSITÓRIAS

Art. 49. O Poder Executivo regulamentará, por Decreto, o procedimento administrativo de que tratam os arts. 12 e 13 desta Lei.

(vide [Decreto Municipal n.º. 1.356, de 2021](#))

Art. 50. Às questões não abrangidas por esta Lei, aplicar-se-á subsidiariamente a [Lei Federal n.º. 13.460, de 26 de junho de 2017](#) e o [Decreto Federal n.º. 9.094, de 17 de julho de 2017](#).

Art. 51. Revogadas as disposições contrárias, esta Lei entra em vigor 720 (setecentos e vinte) dias a partir de 26 de junho de 2017, nos termos do inciso III do art. 25 da [Lei Federal n.º. 13.460, de 26 de junho de 2017](#).

Caparaó, 28 de junho de 2018.

CRISTIANO XAVIER DA COSTA
Prefeito Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE CAPARAÓ

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

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