



LEI COMPLEMENTAR Nº.370/2025.

Altera a Lei Complementar Municipal nº 109, de 15 de março de 2007, que cria a Ouvidoria Municipal de Delta, para adequá-la às disposições da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.”

A Câmara Municipal de Delta, Estado de Minas Gerais, aprovou, e a Prefeita Municipal sanciona a seguinte Lei:

Art. 1º A Lei Complementar Municipal nº 109, de 15 de março de 2007, passa a vigorar com as seguintes alterações:

Art. 2º - A Ouvidoria Municipal tem por finalidade atuar como canal de interlocução entre o cidadão e a administração pública municipal, promovendo o recebimento, análise e encaminhamento de manifestações referentes à prestação dos serviços públicos, nas modalidades de reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações, bem como promover a participação social na gestão pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art.3º - Para os efeitos desta Lei, considera-se:

I – Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

II - Serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão ou entidade da administração pública;

III - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;

IV – Manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V - Reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI - Denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

VII - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

VIII - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

IX - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

Art.4º - São atribuições da Ouvidoria:



- I – Atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;
- III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;
- IV - Receber, analisar e responder às manifestações a ela encaminhadas;
- V - Encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito delas, acompanhando o tratamento e a sua efetiva conclusão;
- VI – Atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;
- VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art.5º - Compete à Ouvidora-geral do Município:

- I - Formular e expedir atos normativos, diretrizes e orientações relativas ao correto exercício das atribuições definidas nos Capítulos III, IV e VI da Lei Federal nº 13.460, de 2017;
- II - Monitorar a atuação das secretarias e dos seus responsáveis dos prestadores de serviços públicos por ocasião das respostas / quanto ao tratamento das manifestações recebidas;
- III - promover políticas de capacitação e treinamento relacionadas às atividades dos responsáveis por ações de ouvidoria e defesa do usuário de serviços públicos;
- IV - Sistematizar as informações disponibilizadas da ouvidoria, consolidar e divulgar estatísticas, inclusive aquelas indicativas do nível de satisfação dos usuários com os serviços públicos prestados;
- V - Propor e monitorar a adoção de medidas para a prevenção e a correção de falhas e omissões na prestação de serviços públicos.

Art.6º - Com vistas à realização dos seus objetivos, a ouvidoria deve:

- I - Receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- II-Acompanhar e cobrar respostas dos setores responsáveis;
- III-Manter sigilo das informações quando solicitado ou necessário;
- IV – As respostas às manifestações devem ser feita no prazo de 30 (trinta) dias prorrogáveis de forma justificada, uma única vez por período;
- V-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.



Art. 7º A Ouvidoria deverá manter controle sistematizado das manifestações, com base em sistema informatizado que assegure rastreabilidade, transparência e proteção de dados pessoais, nos termos da Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD).

Art.8º - 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 X do caput do Art. 5º da Constituição Federal e na Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- IV - Proteção de suas informações pessoais, nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- V - Atuação integrada e sistêmica na expedição de atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidade; e
- VI – Avaliação do serviço público através de pesquisa periódica anual de satisfação e monitoramento e avaliação da qualidade dos serviços prestados por diversos setores da Prefeitura Municipal, que deverá ser realizada através de enquete pública na página da prefeitura e no formato físico, com ampla divulgação e acesso a toda população;
- VII – o resultado da pesquisa periódica obrigatoriamente será levado ao conselho para propor soluções de implantações de serviços ou correções de atividades.
- VIII - 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 da Ouvidoria Municipal;
 - b) serviços prestados pelo órgão, 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; e
 - d) situação da tramitação dos processos administrativos em que figure como interessado;

Art. 9º As manifestações poderão ser realizadas, conforme indicação abaixo arrolados e o cidadão terá direito ao anonimato, caso seja do seu interesse.

- I – Presencialmente, na sede da Ouvidoria Municipal;
- II – Por telefone, em linha direta com a equipe da Ouvidoria;
- III – Por meio eletrônico, através do site oficial da Prefeitura ou e-mail institucional;
- IV – Por correspondência física.
- V - A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Parágrafo único. Os meios de acesso à Ouvidoria deverão ser amplamente divulgados no site da Prefeitura e em locais públicos de fácil visualização.



Art.10 - 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.

Art.11 - A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva, que possibilite entendimento ao cidadão.

Art.12- Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§1º - As manifestações serão identificadas, entretanto não cabe à Ouvidoria fazer exigências quanto à identificação que inviabilizem sua apresentação.

§2º - São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§3º - A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

Art.13 - Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

§1º - A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§2º - As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

Art.14 - O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

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

- I - Recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II - Emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV - Decisão administrativa final;
- V - Ciência ao usuário.

Art.15 - A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.



§1º - Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de dez dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

§2º - Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§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.

§4º - A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos ou as secretarias a que se vincula, e/ou fornecedores e as solicitações devem ser respondidas no prazo de dez dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art.16 - Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para Controladoria Municipal e caso esse entender de direito envio a Promotoria do Patrimônio Público para as devidas providências.

§1º - Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão competente, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento ao órgão competente.

§2º - O órgão competente encaminhará à ouvidoria o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

Art.17 - A Ouvidoria deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

Art.18 - O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

- I – O número de manifestações recebidas no ano anterior;
- II – Os motivos das manifestações;
- III – a análise dos pontos recorrentes;
- IV – As providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

Art.19 - O relatório de gestão será:

- I – Encaminhado a Prefeita Municipal;
- II – Disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet em campo próprio.



Art.20 - Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei avaliarão, com periodicidade mínima anual, 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;
- V – Medidas adotadas pela administração pública para melhoria e aperfeiçoamento da prestação do serviço.

Art.21 - A avaliação será feita por meio de pesquisa de satisfação e os resultados estatísticos serão disponibilizados no sítio eletrônico da prefeitura na internet, incluindo o *ranking* das Secretarias, com maior incidência de reclamação dos usuários/municípios.

Art.22 – Fica criado o Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos – CMUSP – como órgão deliberativo e consultivo, vinculado à Controladoria Municipal do Município, com a finalidade de aprimorar a participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos.

Art.23 - São atribuições do Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos:

- I - Acompanhar a prestação dos serviços;
- II - Participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - Contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário;
- V - Acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor;
- VI- Manifestar-se quanto às consultas que lhe forem submetidas.

Art.24 - O Conselho Municipal de Usuários dos Serviços Públicos, observados os critérios de representatividade e pluralidade das partes interessadas, será composto por 5 (cinco) membros, sendo:

- I – 3 (três) representantes dos usuários de serviços públicos municipais;
- II - 2 (dois) representantes dos órgãos da Administração Pública Municipal, sendo:
 - a) 1 (um) membro da Secretaria Municipal de Administração;
 - b) 1 (um) membro do Gabinete da Prefeita.

§1º - Os representantes dos órgãos da Administração Municipal serão indicados pela Prefeita.

§2º - A escolha dos representantes dos usuários dos serviços públicos será feita em processo aberto ao público, mediante chamamento oficial a ser publicado no site da prefeitura, átrio da prefeitura e átrio da Câmara Municipal, com antecedência mínima de 1 (um) mês e ampla divulgação.



Art.25 - O mandato de conselheiro será de 2 (dois) anos, permitida uma recondução por 1 (um) mandato consecutivo.

Art.26 - O desempenho da função de membro do Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos será gratuito e considerado de relevância para o Município.

Art.27 - O Conselho Municipal de Usuários de Serviços Públicos elaborará seu regimento interno, que deverá ser submetido a Prefeita Municipal para aprovação.

Art.28 - As autoridades ou servidores da Administração Municipal prestarão colaboração e informações à Ouvidoria Municipal nos assuntos que lhe forem pertinentes, submetidos à apreciação do referido Órgão.

Art.29 - Esta Lei será regulamentada por decreto executivo no que couber, no prazo de 60 (sessenta) dias.

Art.30 - Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Delta/MG, 28 de novembro de 2025.

LERIANE DE SOUZA
PREFEITA