



# Prefeitura Municipal de Igaratinga

Estado de Minas Gerais

CNPJ: 18.313.825/0001-21

LEI N° 1.880, DE 09 DE ABRIL DE 2025.

Cria a Ouvidoria Geral do Município de Igaratinga/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, e dá outras providências.

A Câmara Municipal de Igaratinga-MG, por intermédio de seus Vereadores, no uso de suas atribuições legais e conforme os princípios constitucionais da Administração Pública elencados no artigo 37 da Constituição da República Federativa do Brasil, tendo em vista o superior e predominante interesse público, aprovou, e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

**Art.1º-** Fica criada a Ouvidoria do Município de Igaratinga/MG tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade e eficiência dos atos dos agentes da Administração Direta e Indireta, inclusive das empresas públicas e sociedades nas quais o Município detenha capital majoritário, e entidades privadas de qualquer natureza que operem com recursos públicos, na prestação de serviços à população.

**Art.2º-** A Ouvidoria é um órgão de interlocução entre a Administração Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios.

**Art.3º-** Compete à Ouvidoria do Município de Igaratinga/MG:



Praça Manuel de Assis, 272, Centro, Igaratinga-MG - CEP 35695-000  
Telefones: (37) 3246-1098/1134/1481 - Ramal 22  
E-mail: juridico@igaratinga.mg.gov.br



# Prefeitura Municipal de Igaratinga

Estado de Minas Gerais

CNPJ: 18.313.825/0001-21

- I-** 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 1º desta lei;
- II-** Receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades da Administração Pública Municipal;
- III-** Diligenciar junto às unidades administrativas competentes, para que prestem informações e esclarecimentos a respeito das comunicações mencionadas no inciso anterior;
- IV-** 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;
- V-** Elaborar e divulgar, relatórios de suas atividades, bem como, permanentemente, os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;
- VI-** Promover a realização de pesquisas, seminários e cursos sobre assuntos relativos ao exercício dos direitos e deveres do cidadão perante a administração pública;
- VII-** Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;
- §1º-** A Ouvidoria manterá sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre sua fonte, assegurando a proteção dos denunciantes, quando requerer o caso ou assim for solicitado.



# Prefeitura Municipal de Igaratinga

Estado de Minas Gerais

CNPJ: 18.313.825/0001-21

§2º- A Ouvidoria manterá serviço telefônico, destinado a receber as denúncias e reclamações, garantindo o sigilo da fonte de informação.

**Art.4º-** A Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Igaratinga, será composta por um Ouvidor, servidor do quadro de funcionários da Administração Municipal, que acumulará tal atribuição à de controlador geral, sem acréscimos remuneratórios.

**Art.5º-** O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

**I-** Requisitar informações às unidades e servidores da Administração Municipal;

**II-** Solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara Municipal.

§1º- As unidades e servidores da Administração Municipal terão prazo de 20 (vinte) dias para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado, por igual período, em função da complexidade do assunto.

§2º- O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Prefeito Municipal.

**Art.6º** São atribuições do Ouvidor:

**I-** Exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

**II-** Remeter para o Prefeito Municipal a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidades e os abusos de poder constatados na Administração Municipal;

**III-** Sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;



# Prefeitura Municipal de Igaratinga

Estado de Minas Gerais

CNPJ: 18.313.825/0001-21

- IV- Arquivar, de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deva ser respondida;
- V- Manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;
- VI- Promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;
- VII- Solicitar ao Prefeito Municipal o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;
- VIII- Solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;
- IX- Elaborar conteúdo da carta de serviços ao usuário, nos termos previstos no artigo 7º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;
- X- Elaborar relatório de gestão anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento ao Presidente da Casa, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;
- XI- Incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;
- XII- Propor ao Prefeito Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria;
- XIII- Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

**Art. 7º-** A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Praça Manuel de Assis, 272, Centro, Igaratinga-MG – CEP 35695-000  
Telefones: (37) 3246-1098/1134/1481 – Ramal 22  
E-mail: [juridico@igaratinga.mg.gov.br](mailto:juridico@igaratinga.mg.gov.br)





# Prefeitura Municipal de Igaratinga

Estado de Minas Gerais

CNPJ: 18.313.825/0001-21

**Parágrafo único.** O prazo mencionado no "caput" poderá ser prorrogado, por igual período, desde que justificado, de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação antes do encerramento do período.

**Art. 8º-** A Administração Municipal deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

**Art. 9º-** Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da 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;
- V- Ciência ao usuário.

**Art. 10-** A Prefeitura Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

- I- Acesso por meio de página eletrônica da Prefeitura Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;
- II- Serviço de atendimento presencial, na sede do Poder.

**§1º-** Para garantir a efetividade de suas atribuições, a Ouvidoria poderá condicionar o seguimento da solicitação à apresentação de documentos.

Praça Manuel de Assis, 272, Centro, Igaratinga-MG – CEP 35695-000  
Telefones: (37) 3246-1098/1134/1481 – Ramal 22  
E-mail: [juridico@igaratinga.mg.gov.br](mailto:juridico@igaratinga.mg.gov.br)



# Prefeitura Municipal de Igaratinga

Estado de Minas Gerais

CNPJ: 18.313.825/0001-21

§2º- A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterà a identificação do requerente.

§3º- A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.

§4º- São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§5º- A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§6º- No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

**Art.11-** Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

**REGISTRE-SE. PUBLIQUE-SE. CUMPRA-SE.**

Igaratinga-MG, 09 de abril de 2025.

**Fábio Alves Costa Fonseca**

**Prefeito Municipal**