



PREFEITURA MUNICIPAL DE BURITIS

ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Bandeirantes, 723 - CEP: 38.660-000 - BURITIS - Minas Gerais

LEI COMPLEMENTAR Nº 169 de 08 de Novembro de 2023

Revoga o art. 7º da Lei Complementar nº 80 de 31.12.2010 que extingue e cria cargo em comissão, altera vencimentos de cargos em comissão, altera atribuições de cargo comissionado constante dos anexos VI e VIII da Lei Complementar nº 038/2007 cria cargo em comissão e dá outras providências;

O PREFEITO MUNICIPAL DE BURITIS - Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais que lhe confere a Lei Orgânica do Município, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte Lei Complementar:

Art. 1º Revoga o art. 7º da Lei Complementar 80 de 31.12.2010.

Art. 2º Cria o Cargo em comissão de Ouvidor-Geral, com 01 (uma) vaga, vencimento de R\$ 2.000,00 (dois mil reais), com formação em nível médio, com dedicação integral e com as seguintes atribuições:

- I - atuar diretamente na defesa dos direitos dos usuários de serviços públicos,
- 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 das mesmas, 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. 3º Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

- I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;
- 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE BURITIS

ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Bandeirantes, 723 - CEP: 38.660-000 - BURITIS - Minas Gerais

Art. 4º A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 5º Não 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.

§ 4º. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º. As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

Art. 6º. As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I - por meio de formulário eletrônico, que estará disponível no site oficial do Município;
- II - por correspondência convencional;
- III - por endereço eletrônico;
- IV - por telefone.

Parágrafo único. A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

Art. 7º 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.

 2



PREFEITURA MUNICIPAL DE BURITIS

ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Bandeirantes, 723 - CEP: 38.660-000 - BURITIS - Minas Gerais

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

Art. 8º 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. 9º A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até 30 (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 05 (cinco) 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 10 (dez) dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até 20 (vinte) dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

Art. 10 Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno e posteriormente ao controle externo para as devidas providências.

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE BURITIS

ESTADO DE MINAS GERAIS

Av. Bandeirantes, 723 - CEP: 38.660-000 - BURITIS - Minas Gerais

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

Art. 11 A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, no mês de dezembro, 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. 12 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. 13 O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Prefeito Municipal;

II - disponibilizado integralmente na página oficial do Município na internet.

Art. 14 Esta lei entrará em vigor na data de sua publicação.

Dr. Keny Soares Rodrigues
Prefeito Municipal de Buritis