



**LEI COMPLEMENTAR Nº 046/2019**

**DE 31 DE OUTUBRO DE 2019**

**INSTITUI OUVIDORIA NO MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DA FORTALEZA E  
DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS**

O povo de Cruzeiro da Fortaleza, por seus representantes, aprovou e o Prefeito Municipal sancionou a seguinte Lei Complementar:

Art. 1º - Fica instituída a Ouvidoria do Município de Cruzeiro da Fortaleza, nos termos determinados pela Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, 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, na prestação de serviços à população.

Art. 2º. A Ouvidoria será o canal de comunicação direta entre a sociedade e a Administração Municipal, recebendo reclamações, denúncias, sugestões e elogios, de modo a estimular a participação do cidadão no controle e avaliação dos serviços prestados e na gestão dos recursos públicos.

Art. 3º. Compete à Ouvidoria do Município de Cruzeiro da Fortaleza:

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 da Administração Pública Municipal direta e indireta;

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, trimestral e anualmente, 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.

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

Art. 4º - São consideradas para efeitos desta Lei Complementar:

I - DENÚNCIAS: Comunicação verbal ou escrita que indica irregularidade na administração ou no atendimento por órgão ou entidade pública do Poder Público Municipal.

II - RECLAMAÇÕES: Comunicação verbal ou escrita que relata insatisfação em relação às ações e serviços prestados pelo Poder Público Municipal, sem conteúdo de requerimento.

III - SUGESTÕES: Comunicação verbal ou escrita que proponha ação considerada útil à melhoria dos serviços municipais prestados.

IV - ELOGIOS: Comunicação verbal ou escrita que demonstra satisfação ou agradecimento por serviço municipal prestado.

V – INFORMAÇÕES: Solicitação de orientação ou ensinamento relacionado à área de atuação do Poder Público Municipal;

VI – SOLICITAÇÕES: Comunicação verbal ou escrita que, embora também possa indicar insatisfação, contenha requerimento de atendimento ou acesso às ações e serviços municipais.



Art. 5º - A Ouvidoria será dirigida por um servidor público de cargo efetivo, designado através de portaria pelo Prefeito Municipal.

§ 1º O servidor designado para atuar como Ouvidor Município perceberá uma função gratificada no valor de R\$ 300,00 (trezentos reais), a qual não incorpora aos vencimentos do servidor sob qualquer hipótese.

§ 2º Em caso de férias ou afastamento superior a 30 (trinta) dias será designado seu substituto.

Art. 6º Compete ao Ouvidor:

I – propor ao Secretário Municipal a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II - encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria à Secretaria competente, monitorando a providência adotada por ela;

III - responder ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV - atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

V - propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal;

VI - propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Secretário Municipal a qual está substituindo;

VII - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

VIII - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população;

IX - recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.



**MUNICÍPIO DE CRUZEIRO DA FORTALEZA**  
Praça do Santuário, 1373 Centro – 38735-000 Fone-Fax: (34) 3835-1222  
Cruzeiro da Fortaleza – MG E-mail:prefeitura@cruzeirodafortaleza.mg.gov.br



Art. 7º. Esta Lei Complementar entra em vigor na data de sua publicação.

Cruzeiro da Fortaleza, 31 de outubro de 2019.

**AGNALDO FERREIRA DA SILVA**

Prefeito Municipal