



PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DE MINAS - MG

Adm 2025/2028



LEI Nº 1063, DE 19 DE MARÇO DE 2026.

CRIA A OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE UNIÃO DE MINAS/MG, NO ÂMBITO DO PODER EXECUTIVO, DISPÕE SOBRE A PARTICIPAÇÃO, PROTEÇÃO E DEFESA DOS DIREITOS DO USUÁRIO DE SERVIÇOS PÚBLICOS, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

O **PREFEITO DO MUNICÍPIO DE UNIÃO DE MINAS**, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições legais faz saber que a Câmara Municipal aprovou e ele sanciona a seguinte lei:

CAPÍTULO I **DISPOSIÇÕES GERAIS**

Art. 1º Esta Lei dispõe sobre a Ouvidoria do Município de União de Minas, estabelecendo normas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos, prestados direta ou indiretamente pela Administração Pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460/2017.

Art. 2º Fica criada a Ouvidoria do Município de União de Minas, como órgão autônomo de controle e interlocução entre o Poder Executivo e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Prefeitura Municipal de União de Minas.

Parágrafo único: A Ouvidoria é um órgão de assessoramento superior vinculado diretamente ao Gabinete do Prefeito.

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

- I** - cidadão: usuário, efetivo ou potencial, de serviço público municipal;
- II** - agente público: aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública;



PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DE MINAS - MG

Adm 2025/2028



III - serviço público: qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e singularmente pelos cidadãos;

IV - atendimento: o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;

V - canais de atendimento: sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e

VI - solicitações: pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 4º O usuário tem direito à adequada prestação de serviços, devendo os agentes públicos: agir com urbanidade, respeito e cortesia; utilizar linguagem simples e compreensível, vitando jargões; garantir acessibilidade e prioridade de atendimento conforme a lei; e presumir a boa-fé do usuário e proteger suas informações pessoais.

Art. 5º São deveres do usuário utilizar os serviços adequadamente, prestar informações quando solicitadas e colaborar para a conservação do patrimônio público.

CAPÍTULO III

DAS COMPETÊNCIAS E DO SISTEMA FALA.BR

Art. 6º Compete à Ouvidoria receber, analisar e encaminhar manifestações relativas a:

- I - Ilegalidades, atos de improbidade ou abuso de poder;
- II- Mau funcionamento de serviços públicos e sugestões de melhoria;
- III - Elogios, reclamações e pedidos de acesso à informação.

Art. 7º Fica adotada a plataforma Fala.Br (CGU) como sistema oficial e integrado para o registro e tratamento de todas as manifestações de ouvidoria e pedidos de acesso à informação no Município.



PREFEITURA MUNICIPAL DE UNIÃO DE MINAS - MG

Adm 2025/2028



CAPÍTULO IV

DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS

Art. 8º A Ouvidoria deverá apresentar resposta conclusiva às manifestações no prazo de até 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período mediante justificativa.

§ 1º: Pedidos de acesso à informação seguirão o prazo de 20 (vinte) dias, prorrogáveis por mais 10 (dez) dias.

§ 2º: As unidades administrativas demandadas pela Ouvidoria devem responder em até 20 (vinte) dias.

Art. 9º É assegurada a proteção da identidade do usuário (sigilo), documentando seus dados separadamente quando solicitado.

CAPÍTULO V

DA ESTRUTURA E DO OUVIDOR

Art. 10 A Ouvidoria será exercida pelo Ouvidor-Geral, nomeado pelo Chefe do Poder Executivo, devendo o indicado possuir idoneidade moral, conduta ética e competência técnica.

Art. 11 O exercício da função poderá ocorrer de forma presencial ou virtual (teletrabalho), conforme a necessidade da administração.

Art. 12 Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de União de Minas/MG., 19 de março de 2026.

Publique-se e Cumpra-se.


GEOVA TOMAZ DE ALMEIDA
Prefeito Municipal