



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATUTINA

CNPJ - 18.602.102/0001-42

(34) 3674-1220 | (34) 3674-1230 | (34) 3674-1210

RUA JOSÉ LONDE FILHO, 354 - CENTRO

MATUTINA - MG | 38870-000

DECRETO MUNICIPAL Nº 039 DE 29 DE MAIO DE 2025

DISPÕE SOBRE A REGULAMENTAÇÃO DA OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE MATUTINA – MG NOS TERMOS DA LEI FEDERAL Nº 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017

O Prefeito Municipal de Matutina, no uso de suas atribuições legais e, especialmente, das que lhe são conferidas pela **LEI FEDERAL 13.460, DE 26 DE JUNHO DE 2017**,
DECRETA:

Art. 1º Fica regulamentada a Ouvidoria do Município de Matutina, tendo por objetivo assegurar, de modo permanente e eficaz, a preservação dos princípios de legalidade, moralidade, transparência 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 Matutina:

I - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por 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, visando a garantir a sua efetividade;

IV - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

V - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Lei;

VI - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações da Lei Federal 13.460, de 26 de junho de 2017;

VII - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VIII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

IX - elaborar e divulgar, anualmente, relatório de gestão de suas atividades, bem como divulgar os serviços da Ouvidoria do Município junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;



PREFEITURA MUNICIPAL DE MATUTINA

CNPJ - 18.602.102/0001-42

(34) 3674-1220 | (34) 3674-1230 | (34) 3674-1210

RUA JOSÉ LONDE FILHO, 354 - CENTRO
MATUTINA - MG | 38870-000

X - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

Parágrafo único. 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.

Art. 4º A manifestação será dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável e conterá a identificação do requerente.

§ 1º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 2º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 3º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 4º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no §3º deste decreto, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 5º A Administração Pública deverá colocar à disposição do usuário formulários simplificados e de fácil compreensão para a apresentação do requerimento previsto no **caput** deste artigo, facultada ao usuário sua utilização.

§ 6º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

§7º Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante os órgãos e as entidades municipais a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

Art. 5º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no **caput** deste artigo, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 6º Este decreto entrará em vigor na data de sua publicação.

Prefeitura Municipal de Matutina/MG, 29 de maio de 2025.


Gilberto Ernane de Lima
Prefeito Municipal