



## CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO – OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO DE PRESIDENTE OLEGÁRIO/MG.

### LEI MUNICIPAL Nº 3.827/2025.

#### 1. Apresentação e Fundamentação Legal:

A Ouvidoria-Geral do Município de Presidente Olegário, Estado de Minas Gerais, é o órgão público instituído e vinculado diretamente ao Gabinete do Prefeito Municipal que atua como canal de intermediação entre os cidadãos e a administração pública municipal, cabendo-lhe primordialmente o tratamento das manifestações dos usuários de serviços públicos municipais com vistas à avaliação e ao aprimoramento da gestão pública municipal.

Como instrumento de consolidação dos direitos do cidadão e dever de transparência da administração, a presente Carta de Serviços ao Usuário é elaborada em estrito cumprimento ao artigo 16 da Lei Municipal nº 3.827, de 27 de agosto de 2025.

Este documento detalha as formas de acesso aos canais de manifestação, os prazos de processamento das demandas e os compromissos de eficiência, cortesia e qualidade que pautam o atendimento ao público na municipalidade.

O artigo 7º da Lei Federal nº 13.460/2017 estabelece expressamente a obrigatoriedade e os requisitos da Carta de Serviços ao Usuário, alinhando-se perfeitamente à necessidade de fundamentação.

*Art. 7º Os órgãos e entidades abrangidos por esta Lei divulgarão Carta de Serviços ao Usuário.*

*§ 1º A Carta de Serviços ao Usuário tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e*



padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 2º A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

I - serviços oferecidos;

II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;

III - principais etapas para processamento do serviço;

IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;

V - forma de prestação do serviço; e

VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§ 3º Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

I - prioridades de atendimento;

II - previsão de tempo de espera para atendimento;

III - mecanismos de comunicação com os usuários;

IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários; e

V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.

§ 4º A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação em sítio eletrônico do órgão ou entidade na internet.

§ 5º Regulamento específico de cada Poder e esfera de Governo disporá sobre a operacionalização da Carta de Serviços ao Usuário.

§ 6º Compete a cada ente federado disponibilizar as informações dos serviços prestados, conforme disposto nas suas Cartas de Serviços ao Usuário, na Base Nacional de Serviços Públicos, mantida pelo Poder Executivo federal, em formato aberto e interoperável, nos termos do regulamento do Poder Executivo federal. (Incluído pela Lei nº 14.129, de 2021) (Vigência)



Dessa forma, os objetivos deste documento concentram-se em viabilizar a participação ativa e direta da sociedade no controle da qualidade dos serviços oferecidos, estimulando a transparência pública e a cooperação mútua para o desenvolvimento de Presidente Olegário.

## **2. Serviços Prestados e Classificação das Manifestações:**

A Ouvidoria-Geral realiza o recebimento de manifestações e as classifica de forma técnica para dar o andamento adequado ao caso. Se o usuário registrar a demanda em categoria diversa, o órgão poderá alterar a classificação para adequá-la aos termos da legislação municipal, encaminhando-a em seguida para o setor responsável pelas providências.

A reclamação é caracterizada como a demonstração de insatisfação quanto à prestação de determinado serviço público ou à conduta de agente público municipal. Já a denúncia constitui a comunicação de ato ilícito praticado no âmbito municipal, dependendo de apuração pelo controle interno ou externo. As denúncias devem conter elementos mínimos de autoria e materialidade, sendo imediatamente encaminhadas aos órgãos de controle competentes para averiguação dos fatos.

Por sua vez, a sugestão compreende toda proposta, ideia ou formulação apresentada pelo usuário para aprimorar as políticas públicas e os serviços prestados pelo Município de Presidente Olegário. De modo complementar, o elogio consiste na manifestação de satisfação ou reconhecimento pelo atendimento recebido ou pelo serviço prestado pela administração local.

Por fim, a solicitação traduz-se no requerimento formal de adoção de providência concreta ou de prestação de serviço direto ao cidadão. Todas as manifestações recebidas são submetidas a critérios de tratamento específico para que o cidadão receba um retorno efetivo e fundamentado sobre sua postulação.

## **3. Canais de Atendimento e Formas de Acesso:**

O cidadão interessado em registrar qualquer



manifestação presencialmente deve se dirigir à sede da Ouvidoria Municipal, que está localizada na Praça Afonso de Sá, nº 197, Centro, CEP 38750-000, cujo horário de funcionamento regular ocorre de segunda a sexta-feira, das 08:00 às 17:00. O atendimento é realizado sem burocracia excessiva, garantindo-se que qualquer reclamação ou manifestação apresentada verbalmente seja reduzida a termo de forma imediata por servidor público competente.

A fim de facilitar o contato remoto e contínuo, a prefeitura disponibiliza canais eletrônicos oficiais de comunicação direta. É possível formalizar a manifestação de forma simples e rápida pelo telefone e aplicativo de mensagens instantâneas WhatsApp no número (34) 98407-9007, ou ainda mediante correspondência enviada para o endereço eletrônico [ouvidoria@po.mg.gov.br](mailto:ouvidoria@po.mg.gov.br).

Para um acompanhamento processual mais detalhado, o cidadão pode acessar diretamente pela internet o Portal de Atendimento Eletrônico da Prefeitura, cujo acesso está disponível na página oficial sob o endereço eletrônico

[https://presidenteolegario.1doc.com.br/b.php?pg=o%2Fbusca\\_servicos&search=ouvidoria](https://presidenteolegario.1doc.com.br/b.php?pg=o%2Fbusca_servicos&search=ouvidoria). Esse canal permite a inserção ágil de documentos e dados, operando de forma integrada para o processamento digital das demandas públicas municipais.

Assegura-se que, sob nenhuma hipótese, haverá recusa ao recebimento de manifestações formuladas nos canais oficiais, sob pena de responsabilidade funcional do agente público envolvido. Além disso, a administração municipal é expressamente proibida de criar exigências quanto à identificação do usuário que inviabilizem a apresentação da demanda, assim como é vedado solicitar que se esclareçam os motivos determinantes para a manifestação.

#### **4. Prazos Legais e Trâmite de Resolução:**

Ao protocolar uma demanda por qualquer um dos canais disponíveis, o usuário receberá imediatamente o comprovante de recebimento com o número de protocolo, o qual servirá de chave de acesso para o acompanhamento dos desdobramentos de sua solicitação. A partir do recebimento, a Ouvidoria realiza uma análise prévia e, no prazo de até cinco dias,



faz o encaminhamento da demanda para a secretaria ou setor competente pela prestação direta ou fiscalização do serviço público reclamado.

O prazo padrão estabelecido em lei para a apresentação de resposta conclusiva e fundamentada ao cidadão é de até trinta dias, contados da data de recebimento do protocolo pela Ouvidoria-Geral. Esse prazo poderá ser prorrogado de forma devidamente motivada, uma única vez, por mais trinta dias, quando a complexidade das diligências ou da matéria assim exigir.

Se as informações fornecidas inicialmente pelo cidadão forem insuficientes para a análise, a Ouvidoria fará a solicitação de complementação de dados em até dez dias contados do recebimento. O usuário dispõe do prazo de vinte dias para responder a esse chamado, sob pena de arquivamento da manifestação, sendo que essa solicitação interrompe o prazo de trinta dias de resposta uma única vez, reiniciando o cômputo integral a partir do recebimento dos novos dados.

Os servidores e órgãos da administração que forem demandados a prestar informações ou esclarecimentos para instruir a resposta da Ouvidoria-Geral devem cumprir a requisição no prazo máximo de vinte dias, prorrogável por igual período apenas justificadamente. Esse fluxo rigoroso visa conferir máxima celeridade, eficiência e efetividade às demandas dos usuários dos serviços de Presidente Olegário.

## **5. Compromissos e Padrões de Qualidade de Atendimento:**

O atendimento dispensado pela Ouvidoria-Geral de Presidente Olegário pauta-se pelo respeito aos direitos do usuário, agindo em cooperação com as entidades de defesa social para aproximar a sociedade do planejamento público. Todos os agentes públicos envolvidos na prestação e fiscalização das manifestações devem pautar sua conduta nos princípios constitucionais e legais de regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia no trato diário com o cidadão.

A identificação do requerente é considerada informação pessoal protegida e, portanto, recebe restrição estrita de acesso nos termos da legislação nacional e do artigo 6º, parágrafo 3º da lei municipal, de modo que os



dados de contato e dados pessoais do usuário são resguardados contra divulgação indevida. Mesmo no caso de manifestação efetuada por meio eletrônico, a Ouvidoria assegura o cumprimento integral das normas vigentes de proteção e sigilo de dados de identificação.

Garante-se amplo respeito às prioridades de atendimento presencial estabelecidas na legislação geral, incluindo o atendimento preferencial a pessoas idosas, gestantes, lactantes, pessoas com deficiência e pessoas com crianças de colo. O tempo estimado de espera para atendimento presencial na sede do executivo municipal é otimizado para que não ultrapasse vinte minutos, priorizando a celeridade e o conforto dos cidadãos que buscam os canais físicos.

Sempre que a natureza do problema admitir, a Ouvidoria buscará a mediação e a conciliação amigável entre os interesses do usuário e a respectiva secretaria ou entidade pública demandada. Essa postura visa à solução rápida de controvérsias na prestação do serviço público municipal, evitando litígios desnecessários e pacificando as relações administrativas.

#### **6. Mecanismos de Consulta e Avaliação dos Serviços:**

O controle e o acompanhamento do andamento de qualquer manifestação protocolada podem ser realizados pelo próprio cidadão, em tempo real, utilizando as ferramentas digitais disponíveis no Portal de Atendimento Eletrônico da Prefeitura, sob o sistema integrado 1Doc. Ao inserir o número do protocolo e a senha fornecidos no ato do registro, o requerente consegue visualizar cada movimentação interna, as respostas parciais dos departamentos e a decisão administrativa final da Ouvidoria.

Como mecanismo de transparência e prestação de contas, a Ouvidoria-Geral elabora anualmente, no mês de dezembro, o seu Relatório de Gestão. Este documento consolida de forma analítica todas as informações sobre as manifestações recebidas, apontando as falhas identificadas na administração e sugerindo melhorias concretas para aperfeiçoar os serviços prestados aos cidadãos de Presidente Olegário.

O Relatório de Gestão conterá informações sobre o volume anual de demandas, os motivos mais frequentes das queixas, os pontos



recorrentes de insatisfação e as soluções implementadas pela administração municipal. O documento final será encaminhado diretamente ao Prefeito Municipal e ficará disponível para consulta pública integral na página oficial do Município na internet.

Esta Carta de Serviços ao Usuário constitui compromisso formal do Município de Presidente Olegário para com a transparência administrativa, a celeridade dos atos públicos e o respeito absoluto aos direitos de cada cidadão na obtenção de serviços públicos eficientes e de qualidade.

Presidente Olegário/MG, 19 de maio de 2026.

### **Ouvidoria-Geral do Município de Presidente Olegário/MG**