

**LEI ORDINÁRIA Nº. 1.881 DE 30 DE JUNHO DE 2025.**

***“Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal e dá outras providências.”***

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE BOM JARDIM DE MINAS-MG, no uso das atribuições legais, faço saber que a Câmara Municipal aprovou, e eu sanciono a seguinte lei:

**Art. 1º.** Cria-se a Ouvidoria Pública do Município de Bom Jardim de Minas.

**Parágrafo Único** – A ouvidoria será um órgão de assistência direta e imediata à autoridade máxima do ente público, com a finalidade de exercer as competências definidas na Lei nº. 13.460/2017.

**Art. 2º.** Compete à Ouvidoria atender às seguintes manifestações:

I – Denúncias: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

II – Reclamação: manifestação de insatisfação relativa a serviço público;

III - Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

IV – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido, ou sobre servidor;

V – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos.

**Parágrafo único** – Requerimentos com intuito de defender direito individual, solicitação de documentos, alvarás, certidões, entre outros, não poderão ser recepcionados pela Ouvidoria.

PUBLICADO EM:  
30 / 06 / 2025  
PAÇO MUNICIPAL  
Pavão  
RESPONSÁVEL

**Art. 3º.** O prazo de resposta será de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período de tempo, mediante justificativa.

**Art. 4º.** A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura para seu funcionamento:

I – Espaço físico para atendimento presencial que permita a discrição e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas;

II – Sistema informatizado com formulário próprio que permita ao usuário registrar sua manifestação, relatos e petições, que deve dispor, pelo menos, dos seguintes requisitos:

- a) Acesso via *internet*;
- b) Geração automática de protocolo;
- c) Meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) Controles e registros de acesso.

**§1º.** O espaço físico a que se refere o inciso I, obrigatoriamente, deve possuir elementos que promova a acessibilidade a pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida.

**§2º.** As informações necessárias para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria, inclusive presencial, serão publicados no site oficial da Prefeitura Municipal de Bom Jardim de Minas.

**Art. 5º.** É permitido à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de Ouvidorias que forneçam este serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo de dados.

**Art. 6º.** A Ouvidoria Municipal funcionará no mesmo horário de funcionamento das repartições e departamentos alocados no paço municipal.

**Art. 7º.** As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o artigo 4º desta norma

**Parágrafo único** – As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no *caput* deverão ser digitalizadas e inseridas no sistema da Ouvidoria, sem prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na plataforma digital.

**Art. 8º.** Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

**§1º.** As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de 20 (vinte) dias, contados da data de seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

**§2º.** A falta de complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no §1º deste artigo, acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

**Art. 9º.** A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar na entrega de informações ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

**§1º.** A certificação de identidade de que trata o *caput* ocorrerá:

I – Virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital;  
ou

II – Presencialmente, por meio de conferência de documento física apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

**Art. 10.** A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do artigo 10, §7º, da Lei nº. 13.460/2017, e do artigo 4º-B, da Lei nº. 13.608/2018;

**Art. 11.** Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a

conciliação, como prevê o artigo 13, inciso VIII, da Lei nº. 13.460/2017, bem como prestar atendimento e orientação.

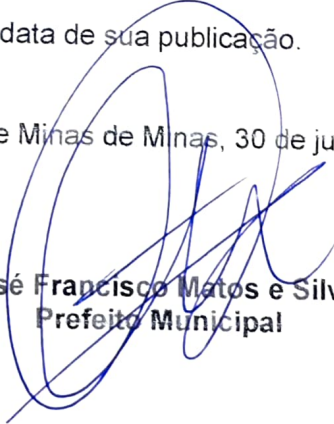
**Art. 12.** A Ouvidoria Municipal deverá realizar suas operações de tratamento de dados observando o disposto na Lei 13.709/2018, a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**Art. 13.** A Ouvidoria Municipal será subordinada à Secretaria Municipal de Administração e Governo, que deverá coordenar, organizar e orientar suas ações.

**Art. 14.** As despesas decorrentes desta Lei correrão por conta de dotação orçamentária da Secretaria Municipal de Administração e Governo.

**Art. 15.** Esta lei entra em vigor na data de sua publicação.

Bom Jardim de Minas de Minas, 30 de junho de 2025.

  
José Francisco Matos e Silva  
Prefeito Municipal

PUBLICADO EM:

PAÇO MUNICIPAL

RESPONSÁVEL