

PROJETO DE LEI ORDINÁRIA Nº. _ DE 2025

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

O Prefeito Municipal de Bom Jardim de Minas, estado de Minas Gerais, em atenção ao artigo 57, inciso VI, da Lei Orgânica Municipal;

CONSIDERANDO o §3º, inciso I, do artigo 37 da Constituição Federal;

CONSIDERANDO a Lei nº. 13.460, de 26 de junho de 2017;

VISANDO ouvir os cidadãos nas demandas apresentadas em razão dos serviços públicos prestados pela administração pública municipal;

Apresenta este Projeto de Lei Ordinária que cria a Ouvidoria Pública do Município de Bom Jardim de Minas:

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.

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 funcionária 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; e

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.


José Francisco Matos e Silva
Prefeito Municipal