



# Prefeitura Municipal de Dores do Indaia

## Gabinete do Prefeito

**Ofício Gabinete nº 410/2025**

**Assunto:** Encaminha Projeto de Lei Ordinária

Em	21	/	07	/	2025
As	08:16				horas,
Protocolo nº	596/2025				
<i>Marcela Mariana Pedrosa</i>					
Marcela Mariana Pedrosa - Assist. CPD					

Dores do Indaia – MG, 16 de julho de 2025.

A Exma. Sra. Presidente da Câmara Municipal de  
Dores do Indaia, Sra. Karla Francisca Vieira Araújo,

Ilustríssimos Vereadores,

Temos a honra de submeter à apreciação de Vossa  
Excelência e Ilustres Pares, para exame, discussão e votação, o incluso Projeto de Lei  
que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal e dá outras providências.

A presente propositura tem por objetivo criar um  
órgão, onde proporcionará a todo cidadão a ajudar a melhorar as políticas e a  
prestação de serviços públicos. Denúncias, reclamações, solicitações, sugestões de  
simplificação e elogios são importantes ferramentas de controle e de participação  
social, e a Administração deve garantir a existência de canais efetivos para seu  
recebimento e tratamento.

As Ouvidorias Públicas exercem justamente este  
papel. É a elas que o cidadão deve recorrer quando um serviço é mal prestado,  
quando uma obra está atrasada ou mesmo quando percebe alguma irregularidade  
que deva denunciar.

Ouvidorias Públicas são canais de controle e  
participação social, especializados em tratar demandas individuais e em propor  
soluções coletivas para a melhoria da gestão.

Com a edição da Lei nº 13.460, de 26 de junho de  
2017 foram estabelecidas normas básicas para participação, proteção e defesa dos



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

direitos dos usuários dos serviços públicos, em especial, ao direito de se manifestar e ter sua demanda dirigida à ouvidoria do órgão ou entidade responsável.

Sendo só o que me reserva o momento, renovo protestos de estima e elevada consideração por Vossa Excelência, e coloco-me à disposição para eventuais esclarecimentos que se fizerem necessários.

Cordialmente,



**ALEXANDRO COELHO FERREIRA**  
**PREFEITO MUNICIPAL**



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**PROJETO DE LEI Nº 36/2025, DE 16 DE JUNHO DE 2025**

**"CRIA A OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS."**

**A CÂMARA MUNICIPAL DE DORES DO INDAIÁ,** no uso da competência e atribuições que lhe conferem as Constituições da República e do Estado de Minas Gerais, bem assim a Lei Orgânica do Município, **APROVOU** e eu, na condição de **PREFEITO MUNICIPAL, SANCIONO** a seguinte Lei Ordinária Municipal:

### **CAPÍTULO I**

#### **DISPOSIÇÕES PRELIMINARES**

**Art. 1º.** Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município de Dores do Indaiá, órgão vinculado ao Gabinete do Prefeito, responsável, prioritariamente, pelo tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Direta, com vistas à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública.

**Art. 2º.** Para os efeitos desta Lei, considera-se:

**I** - usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público;

**II** - serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida por órgão da administração pública;

**III** - agente público: quem exerce cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente ou sem remuneração;



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**IV** - manifestações: reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações que tenham como objeto políticas ou serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

**V** - reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

**VI** - denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

**VII** - sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

**VIII** - elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

**X** - solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.

### **CAPÍTULO II**

### **DAS FINALIDADES DA OUVIDORIA**

**Art. 3º.** São atribuições da Ouvidoria-Geral do Município de Dores do Indaiá:

**I** - receber e apurar denúncias, reclamações, críticas, comentários e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos e/ou omissivos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos do Município de Dores do Indaiá ou agentes públicos;

**II** - diligenciar junto às unidades da Administração competentes para a prestação por estes, de informações e esclarecimentos sobre atos praticados ou de sua responsabilidade, objeto de reclamações ou pedidos de informação, na forma do inciso I deste artigo;

**III** - manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como sobre sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**IV** - informar ao interessado as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

**V** - recomendar aos órgãos da Administração a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas;

**VI** - elaborar e publicar anualmente no órgão de publicação oficial do Município, relatório de suas atividades e avaliação da qualidade dos serviços públicos municipais;

**VII** - realizar cursos, seminários, encontros, debates e pesquisas versando sobre assuntos de interesse da Administração Municipal no que tange ao controle da coisa pública;

**VIII** - coordenar ações integradas com os diversos órgãos da municipalidade, a fim de encaminhar, de forma intersetorial, as reclamações dos munícipes que envolvam mais de um órgão da administração direta;

**IX** - comunicar ao órgão da administração direta competente para a apuração de todo e qualquer ato lesivo ao patrimônio público de que venha a ter ciência em razão do exercício de suas funções, mantendo atualizado arquivo de documentação relativo às reclamações, denúncias e representações recebidas.

**Art. 4º.** Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria-Geral deve:

**I** - receber, analisar e responder, por meio de mecanismos proativos e reativos, as manifestações encaminhadas por usuários de serviços públicos;

**II** - elaborar, anualmente, relatório de gestão, que deverá consolidar as informações mencionadas no inciso I, e, com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação de serviços públicos.

### **CAPÍTULO III**



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

### **DA ESTRUTURA ADMINISTRATIVA DA OUVIDORIA**

**Art. 5º.** A estrutura administrativa da Ouvidoria-Geral do Município será composta por um servidor, que será designado pelo Prefeito Municipal dentre os servidores efetivos da Prefeitura, com conhecimento técnico e reputação ilibada.

**Parágrafo único.** São requisitos para ser Ouvidor do Município, na conformidade do disposto nesta lei:

**I** - integrar o quadro permanente da Administração Pública Municipal;

**II**- não ter sofrido penalização administrativa, civil ou penal relativo a crime contra a administração ou a fé pública transitada em julgado;

**III** - possuir formação superior completo;

**IV** - não ser cônjuge, ascendente ou descendente ou parente em até terceiro grau do Prefeito, do Vice Prefeito, vereador ou secretários municipais.

**V** – não exercer, concomitantemente com a atividade pública, qualquer outra atividade profissional;

**VI** – não realizar atividade político-partidária;

**VII** - qualquer outra circunstância que afete os princípios da autonomia profissional, segurança dos controles ou segregação de funções;

**Art. 6º.** O Ouvidor da Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá atuará com autonomia e independência dentro de sua função, devendo firmar compromisso público de:

**I** - não concorrer, coordenar campanha ou apoiar publicamente candidato a cargo público;



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**II** - manter sigilo sobre os processos que estiver sobre sua responsabilidade;

**III** - atuar com observância exclusiva ao interesse público;

**IV** - não se manifestar publicamente sobre processos e assuntos que estejam sob sua responsabilidade;

**V**- manter conduta profissional ética e reputação ilibada mediante responsabilidade funcional no cuidado com os processos que lhe são afetos.

**Art. 7º.** Compete à função de Ouvidor do Município:

**I** - propor aos órgãos da Administração, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outras medidas destinadas à apuração das responsabilidades administrativas, civis e criminais;

**II** - requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da Lei;

**III** - recomendar a adoção de providências que entender pertinentes, necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados à população pela Administração do Município;

**IV** - recomendar aos órgãos da Administração Direta a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras que possam ocasionar prejuízo ao erário;

**V** - outras atividades correlatas relacionadas com a atividade de ouvidoria.

**Art. 8º.** Para a consecução dos seus objetivos, a Ouvidoria da Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá atuará:

**I** - por iniciativa própria;



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**II** - por solicitação do Prefeito ou dos secretários e diretores municipais;

**III** - em decorrência de denúncias, reclamações ou representações de qualquer do povo e/ou de entidades representativas da sociedade.

**Art. 9º.** Os atos oficiais da Ouvidoria serão publicados na imprensa oficial e no site do Município, em espaço próprio reservado ao órgão.

**Art. 10.** Legislação municipal própria disporá sobre a criação de gratificação ao servidor que comporá o órgão de Ouvidoria.

### **CAPÍTULO IV**

#### **DAS MANIFESTAÇÕES DOS USUÁRIOS DE SERVIÇOS PÚBLICOS**

**Art. 11.** A Ouvidoria deverá receber analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 12.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei, sob pena de responsabilidade do agente público.

**§ 1º.** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

**§ 2º.** A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**§ 3º.** No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**§ 4º.** As manifestações apresentadas em outros órgãos da Administração deverão ser protocolizadas e encaminhadas imediatamente à Ouvidoria-Geral do Município, sob pena de responsabilidade do agente faltoso.

**Art. 13.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

**I** - por meio de formulário eletrônico, disponível no site do município;

**II** - por correspondência convencional;

**III** - no posto de atendimento presencial exclusivo;

**IV** - através de telefone.

**Parágrafo único.** A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

**Art. 14.** Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as definições constantes nesta Lei.

**§ 1º** A classificação atribuída pelo usuário quando do encaminhamento da manifestação poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

**§ 2º** As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

**Art. 15.** O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende as seguintes etapas:



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

- I** - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;
- II** - emissão de comprovante de recebimento da manifestação com o respectivo número de protocolo;
- III** - análise e obtenção de informações, quando necessário;
- IV** - decisão administrativa final;
- V** - ciência ao usuário.

**Art. 16.** A Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações recebidas no prazo de até trinta dias contados do recebimento, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

**§ 1º.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá realizar análise prévia e, caso necessário, no prazo máximo de cinco dias, encaminhá-la às áreas responsáveis para providências.

**§ 2º.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias a contar do seu recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até vinte dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

**§ 3º.** O Pedido de complementação de informações interrompe uma única vez o prazo previsto no caput deste artigo, que passará a contar novamente a partir da resposta do usuário, sem prejuízo de complementações supervenientes.

**§ 4º.** A Ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente aos agentes públicos do órgão ou entidade a que se vincula, e as solicitações devem ser respondidas no prazo de vinte dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.



# *Prefeitura Municipal de Dores do Indaiá*

## *Gabinete do Prefeito*

**Art. 17.** Quando a manifestação for denúncia, desde que contenha elementos mínimos de autoria e materialidade, deverá ser encaminhada para o órgão de controle interno ou externo para as devidas providências.

**§ 1º.** Esgotado o prazo de que trata essa Lei sem a conclusão do procedimento de apuração da denúncia pelo órgão de controle interno, considera-se como conclusiva a comunicação com o encaminhamento aos órgãos de controle competentes.

**§ 2º.** O órgão de controle interno encaminhará à Ouvidoria-Geral o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

### **CAPÍTULO V**

#### **DO RELATÓRIO DE GESTÃO DA OUVIDORIA**

**Art. 18.** A Ouvidoria-Geral deverá elaborar, anualmente, até o final do mês de dezembro, relatório de gestão, que irá consolidar as informações referentes ao recebimento, análise e resposta às manifestações recebidas e, com base nelas, apontará as falhas e sugerirá melhorias na prestação dos serviços públicos.

**Art. 19.** O relatório de gestão deverá indicar, ao menos:

**I** - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

**II** - os motivos das manifestações;

**III** - a análise dos pontos recorrentes;

**IV** - as providências adotadas pela administração pública nas soluções apresentadas.

**Art. 20.** O relatório de gestão será: