



MUNICÍPIO DE CAMPO DO MEIO

MENSAGEM nº 05/2025

Campo do Meio, 16 de maio de 2025.

Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Campo do Meio -MG

WALTER DE ASSUNÇÃO NETO

Assunto:

Encaminha **PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR MUNICIPAL N.º**
05/2025.

O presente Projeto de Lei que ora remeto à alta apreciação desta Egrégia Casa Legislativa, dispõe sobre:

"Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, e estabelece suas competências, estrutura e funcionamento, e dá outras providências."

Desta forma, em relação ao projeto encaminhados, solicitamos a esta Casa legislativa a tramitação em caráter de URGÊNCIA ESPECIAL, ante as justificativas que acompanham este projeto, para apreciação do referido Projeto na certeza de acolhimento pelos nobres Edis, a fim de que sejam apresentados, discutidos e aprovados com a maior brevidade possível.

Ao ensejo, renovo à Vossa Excelência e aos seus Pares os votos de elevada e distinta consideração.

Atenciosamente,


SAMUEL AZEVEDO MARINHO
PREFEITO MUNICIPAL



MUNICÍPIO DE CAMPO DO MEIO

MENSAGEM nº 05/2025

Campo do Meio, 16 de maio de 2025.

Exmo. Sr. Presidente da Câmara Municipal de Campo do Meio -MG

WALTER DE ASSUNÇÃO NETO

Assunto:

Encaminha **PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR MUNICIPAL N.º**
05/2025.

O presente Projeto de Lei que ora remeto à alta apreciação desta Egrégia Casa Legislativa, dispõe sobre:

“Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, e estabelece suas competências, estrutura e funcionamento, e dá outras providências.”

Desta forma, em relação ao projeto encaminhados, solicitamos a esta Casa legislativa a tramitação em caráter de URGÊNCIA ESPECIAL, ante as justificativas que acompanham este projeto, para apreciação do referido Projeto na certeza de acolhimento pelos nobres Edis, a fim de que sejam apresentados, discutidos e aprovados com a maior brevidade possível.

Ao ensejo, renovo à Vossa Excelência e aos seus Pares os votos de elevada e distinta consideração.

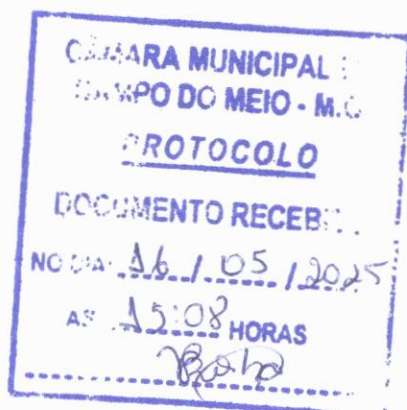
Atenciosamente,


SAMUEL AZEVEDO MARINHO
PREFEITO MUNICIPAL



MUNICÍPIO DE CAMPO DO MEIO

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR MUNICIPAL N.º 05 de 16 DE MAIO DE 2025



Dispõe sobre a criação da Ouvidoria Municipal, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460/2017, e estabelece suas competências, estrutura e funcionamento, e dá outras providências.

O PREFEITO DO MUNICÍPIO DE CAMPO DO MEIO/MG, no uso das atribuições que lhe são conferidas pela Lei Orgânica Municipal apresenta o projeto de Lei Complementar Municipal.

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria Municipal do Município de Campo do Meio/MG, órgão vinculado diretamente ao Gabinete do Prefeito, com a finalidade de receber, analisar e encaminhar manifestações dos cidadãos, visando ao aprimoramento dos serviços públicos e ao fortalecimento do controle social.

Art. 2º A Ouvidoria Municipal terá as seguintes competências:

I - Receber e registrar denúncias, reclamações, solicitações, elogios, sugestões e pedidos de simplificação relacionados aos serviços públicos municipais;

II - Encaminhar as manifestações aos órgãos competentes e cobrar respostas no prazo legal;

III - Oferecer canais de atendimento acessíveis e diversificados, incluindo presencial, telefônico e outros meios eletrônicos;

IV - Garantir resposta conclusiva ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período mediante justificativa;

V - Elaborar relatórios periódicos com análises das demandas recebidas, subsidiando a gestão municipal;

VI - Propor melhorias nos serviços públicos com base nas manifestações dos cidadãos;

VII - Promover ações de transparência e divulgação dos serviços da Ouvidoria.



MUNICÍPIO DE CAMPO DO MEIO

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 3º - O usuário tem direito à adequada prestação dos serviços, devendo cada agente público, órgão e entidade prestador de serviços públicos:

I - agir com urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento ao usuário;

II - presumir a boa-fé do usuário;

III - atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

IV - zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

V - tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI - cumprir prazos e normas procedimentais;

VII - observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VIII - adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

IX - autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

X - manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

XI - contribuir para a eliminação de formalidades e de exigências cujo custo econômico ou social seja superior ao risco envolvido;

XII - observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

XIII - aplicar soluções tecnológicas a fim de simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário, de modo a proporcionar melhores condições para o compartilhamento das informações;

XIV - utilizar linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos;



MUNICÍPIO DE CAMPO DO MEIO

XV - não exigir nova prova sobre fato já comprovado em documentação válida apresentada pelo usuário;

XVI - permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos;

XVII - facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XVIII - propiciar o acesso e a obtenção de informações relativas ao usuário, constantes de registros ou bancos de dados, observado o disposto no inciso X do caput do art. 5º da Constituição Federal, na Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XIX - proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011;

XX - expedir atestados, certidões e documentos comprobatórios de regularidades em geral;

XXI - fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

XXII - conhecer as competências locais e os serviços prestados pela Prefeitura;

XXIII - ter boa redação, capacidade de comunicação e síntese; e

XXIV - ter sensibilidade social. 4

Art. 4º - A identificação completa do usuário não é obrigatória, mas é desejável na medida em que contribui com a instrução das manifestações.

§ 1º - O anonimato será garantido quando solicitado, nos termos da Lei.

§ 2º - A identificação do usuário seguirá a seguinte denominação:

I - identificada: quando o cidadão informa um meio de contato e autoriza sua identificação;

II - sigilosa: quando o cidadão informa um meio de contato e solicita que seja guardado sigilo sobre a sua identificação; e

III - anônima: quando o cidadão não informa um meio de contato.

§ 3º - Entende-se como meio de contato, para fins de identificação do usuário, o seu endereço, número de telefone e/ou celular e e-mail.

Art. 5º - São deveres do usuário:



MUNICÍPIO DE CAMPO DO MEIO

I - utilizar adequadamente os serviços, procedendo com urbanidade e boa-fé;

II - fornecer as informações pertinentes ao serviço prestado, quando solicitadas, ou de ofício, quando imprescindível;

III - colaborar para a adequada prestação do serviço; e

IV - preservar as condições dos bens públicos, por meio dos quais lhe são prestados os serviços de que trata esta Lei.

Art. 6º O Ouvidor Municipal será indicado pelo Prefeito, mediante Portaria, dentre cidadãos de reputação ilibada e comprovada experiência em atendimento ao público e gestão de conflitos ou áreas afins, que será nomeado dentre os Servidores preferencialmente do quadro efetivo do Município, com mandato de 2 (dois) anos, permitida uma recondução.

Parágrafo único. O Ouvidor atuará com autonomia funcional, não podendo ser exonerado sem justa causa durante o mandato.

Art. 7º A estrutura da Ouvidoria Municipal contará com:

I - Equipe multidisciplinar capacitada, dimensionada conforme a demanda;

II - Espaço físico acessível, com sala individual para atendimento presencial seguro;

III - Sistemas informatizados para registro e gestão das manifestações.

Art. 8º Os prazos para tratamento das manifestações obedecerão ao disposto na Lei Federal nº 13.460/2017:

I - As áreas internas terão até 20 (vinte) dias para prestar esclarecimentos à Ouvidoria, prorrogáveis por igual período;

II - A Ouvidoria enviará resposta intermediária sempre que o prazo for prorrogado.

Art. 9º O Município aderirá à Rede Nacional de Ouvidorias, coordenada pela Controladoria-Geral da União (CGU), para acesso a capacitações, sistemas e suporte técnico.

Art. 10º As despesas decorrentes da execução desta Lei correrão por conta de dotações orçamentárias próprias.



MUNICÍPIO DE CAMPO DO MEIO

Art. 8º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Campo do Meio/MG, 16 de maio de 2025.


SAMUEL AZEVEDO MARINHO
Prefeito



MUNICÍPIO DE CAMPO DO MEIO

JUSTIFICATIVA AO PROJETO COMPLEMENTAR nº. 23/2025

Excelentíssimo(a) Senhor(a) Presidente e Nobres Vereadores(as) da Câmara Municipal de Campo do Meio/MG,

Nobres Vereadores, as Ouvidorias, enquanto organismos responsáveis por receber manifestações, reclamações, denúncias, elogios, críticas e sugestões dos cidadãos, instituições, entidades, agentes públicos (servidores e políticos), quanto aos serviços e atendimentos prestados por determinado órgão ou entidade, exercem imprescindível papel de integração da sociedade com o poder público.

As Ouvidorias são, portanto, um legítimo canal que viabiliza a comunicação entre o cidadão e o poder público, concretizando a possibilidade do exercício ao direito constitucional de petição e de participação social, previstos no inciso XXXIII do artigo 5º e inciso I do § 3º do artigo 37, todos da CF/88, literis:

Art. 5º... (...) XXXIII - todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, que serão prestadas no prazo da lei, sob pena de responsabilidade, ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado;

(...)

Art. 37... (...)

§ 3º A lei disciplinará as formas de participação do usuário na administração pública direta e indireta, regulando especialmente:

I - as reclamações relativas à prestação dos serviços públicos em geral, asseguradas a manutenção de serviços de atendimento ao usuário e a avaliação periódica, externa e interna, da qualidade dos serviços;

Em face disso, constata-se que a implementação do direito ao acesso à informação e da participação social, materializada e instrumentalizada por meio do SIC e da Ouvidoria, respectivamente, deve ser realizada por todos os órgãos públicos integrantes da administração direta dos Poderes Executivo, Legislativo e Judiciário, incluindo as instituições autônomas como o Ministério Público, a Defensoria etc.



MUNICÍPIO DE CAMPO DO MEIO

Assim, desde já, colocamos à disposição de V.Exas. equipe técnica Administração Municipal para maiores esclarecimentos sobre o tema.

Desta forma sucinta, estão postas as razões que levaram ao encaminhamento do presente Projeto de Lei Municipal, para análise e votação desta ilustre Câmara Municipal, esperando que os nobres Edis o acolham, aprovando-o integralmente.

Na certeza de que este pedido será devidamente acolhido, aproveito o ensejo para renovar meus protestos de elevada estima e consideração.

Campo do Meio/MG, 16 de maio de 2025.


SAMUEL AZEVEDO MARINHO
Prefeito Municipal