



PREFEITURA MUNICIPAL DE PLANURA

ESTADO DE MINAS GERAIS

PROJETO DE LEI COMPLEMENTAR Nº 04, de 07 de novembro de 2025

Cria a Ouvidoria do Município e dá outras providências.

O PREFEITO DE PLANURA, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições, submete à apreciação da Câmara Municipal o seguinte Projeto de Lei:

CAPÍTULO I – DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º. Fica criada a Ouvidoria Municipal de Planura, órgão permanente, autônomo e independente, vinculada à Secretaria Municipal de Administração e Fazenda, com a finalidade de possibilitar aos cidadãos a participação na administração pública direta e indireta do Município, especialmente para apresentar solicitações, sugestões, reclamações e denúncias relativas à prestação dos serviços públicos em geral ou contra o exercício negligente ou abusivo de cargo, emprego ou função pública.

Art. 2º. Esta Lei estabelece os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos do Poder Executivo de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, regulamenta a Ouvidoria e cria o Conselho de Usuários de Serviços Públicos.

Art. 3º. 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;

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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PLANURA

ESTADO DE MINAS GERAIS

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

CAPÍTULO II – DA ESTRUTURA E ORGANIZAÇÃO

Art. 4º. A estrutura administrativa da Ouvidoria será composta por um Ouvidor e servidores designados pelo Prefeito, dentre os servidores efetivos da Prefeitura, com conhecimento técnico e reputação ilibada, para um mandato de 02 (dois) anos, podendo ser prorrogado por igual período.

§ 1º. O cargo de Ouvidor será exercido em regime de dedicação exclusiva.

§ 2º. O Ouvidor será substituído, nos seus impedimentos, por um servidor da Secretaria Municipal de Administração e Fazenda com conhecimentos sobre o papel da Ouvidoria e seu funcionamento.

§ 3º. O Ouvidor somente poderá ser destituído por iniciativa do Prefeito, desde que tal ato seja fundamentado, em decorrência de abuso de poder, conduta incompatível ou grave omissão dos deveres do cargo, devidamente comprovada mediante instauração de procedimento administrativo, assegurado o direito ao contraditório e à ampla defesa.

Art. 5º. 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 ensino médio 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 realizem atividade político-partidária;
- VII** - qualquer outra circunstância que afete os princípios da autonomia profissional, segurança dos controles ou segregação de funções;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PLANURA

ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 6º. O Ouvidor da Prefeitura Municipal de Planura 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;

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. Os atos oficiais da Ouvidoria serão publicados no site oficial do Município e no átrio no paço municipal.

Art. 8º. A Ouvidoria do Município contará com o apoio administrativo e suporte técnico-operacional de outras Secretarias quando necessário.

CAPÍTULO III – DAS ATRIBUIÇÕES

Art.9º. São atribuições da Ouvidoria do Município de Planura:

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 Itápolis 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;

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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PLANURA

ESTADO DE MINAS GERAIS

VI - elaborar e publicar anualmente no site 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. 10. Para o pleno exercício de suas atribuições, é assegurado ao Ouvidor:

I - autonomia na elaboração de pareceres, atos e relatórios, sendo vedada a alteração ou influência sobre estes;

II - ter livre acesso a todos os órgãos ou entidades da administração direta e indireta do Município;

III - requisitar informações ou cópia de documentos aos órgãos e entidades da administração municipal direta e indireta, fixando prazo razoável para o seu atendimento;

IV - participar de reuniões e eventos em órgãos ou entidades da administração direta e indireta relacionados à sua área de atuação, com direito a voz, mas sem direito a voto.

Art. 11. Com vistas à realização dos seus objetivos, a Ouvidoria 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 IV – DO FUNCIONAMENTO E PROCEDIMENTOS

Art. 12. A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PLANURA

ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 13. 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.

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

Art. 14. 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;

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. 15. Ouvidoria deverá manter canais permanentes e acessíveis de comunicação com a população, preferencialmente:



PREFEITURA MUNICIPAL DE PLANURA

ESTADO DE MINAS GERAIS

- I – por meio de formulário eletrônico, disponível no portal da Prefeitura;
- II – por correspondência convencional;
- III – no posto de atendimento presencial da Ouvidoria;
- IV – telefone.

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

Art. 16. 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. 17. 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:

- 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. 18. 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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PLANURA

ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 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 dez dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 19. 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 o resultado final do procedimento de apuração da denúncia que deverá dar conhecimento ao usuário acerca dos desdobramentos da sua manifestação.

CAPÍTULO V – DOS RELATÓRIOS E TRANSPARÊNCIA

Art. 20. A Ouvidoria deverá elaborar Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, contendo:

I – Total de manifestações recebidas, por tipo, área e canal;



PREFEITURA MUNICIPAL DE PLANURA

ESTADO DE MINAS GERAIS

- II – Tempo médio de resposta e grau de resolatividade;
- III – Ações corretivas ou preventivas adotadas pelos órgãos responsáveis;
- IV – Propostas de melhoria apresentadas à Administração Municipal;
- V – Grau de satisfação do cidadão (quando aferido);
- VI – Avaliação de desempenho da própria Ouvidoria;

Art. 21. O relatório de gestão será:

- I - encaminhado ao Prefeito Municipal e a Secretaria de Administração;
- II - publicado no Diário Oficial do Município de Planura/MG;

CAPÍTULO VI – DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 22. A participação dos usuários dos serviços públicos municipais, com vistas ao acompanhamento da prestação e à avaliação dos serviços prestados, será feita por meio do Conselho de Usuários dos Serviços Públicos, previsto na Lei Federal nº 13.460, de 2017, órgão consultivo, que será regulamentado por Decreto.

Art. 23. A Ouvidoria Municipal goza de autonomia funcional, administrativa e financeira, com vistas à promoção do exercício da cidadania, assegurando-lhe os meios necessários para o cumprimento de suas funções, conforme estabelecido na Lei Federal nº 13.460/2017 e nas orientações do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

Art. 24. A Ouvidoria Municipal deverá adotar medidas para proteger os denunciantes de retaliações, garantindo o anonimato quando solicitado e assegurando que as denúncias sejam tratadas com a devida confidencialidade.

Art. 25. A Ouvidoria do Município divulgará no prazo de 60 dias a contar da entrada em vigor desta Lei a sua Carta de Serviços ao Usuário que tem como objetivo informar sobre os serviços prestados pela Ouvidoria, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.

§ 1º. A Carta de Serviços ao Usuário conterá informações claras e precisas em relação aos serviços da Ouvidoria e atenderão as exigências mínimas previstas no art. 7º da Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.



PREFEITURA MUNICIPAL DE PLANURA

ESTADO DE MINAS GERAIS

§ 2º. A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação mediante publicação no sítio eletrônico do Município.

Art. 26. A Prefeitura de Planura/MG disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria do Município.

Art. 27. É expressamente vedado aos servidores lotados na Ouvidoria do Município de Planura/MG divulgar fatos e informações de que tenham tomado conhecimento em razão do exercício de suas atribuições

Art. 28. As despesas decorrentes desta Lei serão suportadas por dotações orçamentárias próprias.

Art. 29. Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação.

Planura/MG, 07 de novembro de 2025.


ANTONIO LUIZ BOTELHO
Prefeito Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE PLANURA

ESTADO DE MINAS GERAIS

MENSAGEM

Senhor Presidente,
Senhores Vereadores,

Tenho a honra de encaminhar para apreciação e aprovação desse Colendo Poder Legislativo, o incluso Projeto de Lei Complementar nº 04/2025, que "Cria a Ouvidoria do Município e dá outras providências".

A presente proposta visa institucionalizar a Ouvidoria do Município, instrumento essencial para o fortalecimento da democracia participativa, do controle social e da boa governança pública, em conformidade com as recomendações do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE-MG) e demais órgãos de controle, além do cumprimento da Lei Federal nº 13.460/2017.

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

A Referida legislação é uma norma nacional, aplicável a todos os entes da federação, o qual dispõe que os serviços públicos e o atendimento ao usuário devem ser realizados de forma adequada, observando os seguintes princípios: regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia. A lei também estabelece deveres dos usuários tais como utilização adequada do serviço, preservação da boa-fé e urbanidade, bem como, também regulamenta a participação dos usuários dos serviços públicos mediante manifestações, denúncias, sugestões, elogios e demais pronunciamentos.

Neste sentido, a ouvidoria municipal funcionará como um elo entre a população e o poder público, promovendo transparência, diálogo e soluções efetivas às demandas dos cidadãos. A proposta visa assegurar a autonomia, imparcialidade e a eficiência do serviço, com base em modelos adotados em municípios de diversos estados e nas orientações do Tribunal de Contas e da Ouvidoria-Geral do Estado de MG.

Cabe também destacar, que cabe ao município regulamentar a Lei Federal no âmbito local. Com isso, a propositura em tela tem o objetivo de disciplinar a norma no âmbito do Poder Executivo Municipal, assim como foi recomendado pelo Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

Deste modo, contamos com o apoio dos nobres vereadores para a aprovação deste Projeto, que representará um marco na modernização da gestão pública em Planura.

Planura/MG, 07 de novembro de 2025.


ANTONIO LUIZ BOTELHO
Prefeito Municipal



PREFEITURA MUNICIPAL DE PLANURA

ESTADO DE MINAS GERAIS

Ofício nº 200/2025

Assunto: Encaminhamento do Projeto de Lei Complementar nº 04/2025.

Senhor Presidente,

Senhores Vereadores,

Tenho a honra de encaminhar, para apreciação e deliberação dessa Egrégia Câmara Municipal, o Projeto de Lei Complementar nº 04/2025, que “Cria a Ouvidoria do Município e dá outras providências”.

A presente iniciativa visa regulamentar, em âmbito municipal, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre a participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública. A criação da Ouvidoria Municipal representa um importante passo no fortalecimento da gestão democrática, da transparência e da qualidade dos serviços públicos prestados à população.

Com a instituição da Ouvidoria, o Município de Planura atenderá às recomendações do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais (TCE-MG) e da Ouvidoria-Geral do Estado de Minas Gerais, garantindo à população um canal oficial de escuta, mediação e resposta às manifestações dos cidadãos quanto aos serviços prestados pela administração pública.

Na certeza de que esta Casa Legislativa, comprometida com os princípios da boa administração e da valorização da cidadania, saberá reconhecer a relevância da matéria, renovo meus protestos de elevada estima e consideração.

Planura/MG, 07 de novembro de 2025.


ANTONIO LUIZ BOTELHO
Prefeito Municipal

Câmara Municipal de Planura



PROTOCOLO GERAL 152/2025
Data: 07/11/2025 - Horário: 15:44
Legislativo - PLC 4/2025