



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

LEI Nº 5.019, DE 18 DE ABRIL DE 2023.

Cria a Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Lagoa Santa/MG e dá outras providências, revoga a Lei 2.623, de 21 de agosto de 2006.

O povo de Lagoa Santa, por meio de seus representantes na Câmara Municipal aprovou e eu, Prefeito Municipal, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Esta Lei regulamenta os procedimentos para a participação, a proteção e a defesa dos direitos do usuário de serviços públicos da administração pública municipal, direta e indireta, de que trata a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal.

Art. 2º Considera-se para efeito desta Lei:

I - reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público e à conduta de agentes públicos na prestação e na fiscalização desse serviço;

II - denúncia: ato que indica a prática de irregularidade ou de ilícito cuja solução dependa da atuação da Comissão de Demandas da Ouvidoria;

III - elogio: demonstração de reconhecimento ou de satisfação sobre o serviço público oferecido ou o atendimento recebido;

IV - sugestão: apresentação de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de serviços públicos prestados por órgãos e entidades da administração pública municipal;

V - solicitação de providências: pedido para adoção de providências por parte da Comissão de Demandas das Ouvidoria aos setores competentes;

VI - certificação de identidade: procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido ou, na hipótese de manifestação por meio eletrônico, por meio de assentamento constante de cadastro público municipal, respeitado o disposto na legislação sobre sigilo e proteção de dados e informações pessoais; e

VII - decisão administrativa final: ato administrativo por meio do qual a os órgãos competentes se manifestam definitivamente, com apresentação de providencias cabíveis ou comunicação quanto à sua impossibilidade.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria da Câmara Municipal de Lagoa Santa/MG:

I - atuar diretamente com o auxílio da Assessoria Jurídica e do Controle Interno da Câmara Municipal de Lagoa Santa/MG na defesa dos direitos dos cidadãos usuários de serviços públicos, nos termos da Lei nº 13.460, de 2017;

II - promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal de Lagoa Santa/MG, em cooperação com outros órgãos e ou/outras entidades de defesa do usuário;



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

III - acompanhar a prestação dos serviços públicos, visando a garantir a sua efetividade e propor medidas para o seu aperfeiçoamento;

IV - receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula, em especial aquelas que versarem sobre:

a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal;

b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;

c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;

d) demais assuntos recebidos pelos serviços de atendimento ao cidadão por intermédio de correio eletrônico, correspondência convencional ou pelo site da Câmara Municipal.

V - Atender o cidadão de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

VI - Promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo da análise da matéria por outros órgãos competentes.

VII - sugerir medidas para sanear as violações de direitos, ilegalidades ou abusos de poder;

VIII - divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;

IX - identificar problemas no atendimento ao usuário;

X - processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

XI - exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;

XII - informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;

XIII - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;

XIV - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas.

Art. 4º Com vistas à realização de seus objetivos, as ouvidorias deverão:



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

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

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.

Art. 5º O relatório de gestão de que trata o inciso II do caput do art. 4º deverá indicar, ao menos:

I - o número de manifestações recebidas no ano anterior;

II - os motivos das manifestações;

III - a análise dos pontos recorrentes; e

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

Parágrafo único. O relatório de gestão será:

I - encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de ouvidoria;

II - disponibilizado integralmente na internet.

Art. 6º O meio de atendimento das demandas referidas nesta lei será presencial ou virtual e/ ou correspondência convencional.

I - Atendimento presencial: aquele realizado ao cidadão, no órgão ou entidade, de preferência em espaço dedicado a essa finalidade.

II - Atendimento virtual: aquele realizado ao cidadão, virtualmente, através de uma ferramenta específica de ouvidoria disponibilizada no Portal Oficial do órgão público na internet ou por telefone.

III - Correspondência convencional: a comunicação por escrito enviada pelo correio.

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a



Prefeitura Municipal de Lagoa Santa

legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou sua ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Serão permitidos o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.

§ 7º 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.

Art. 7º A ouvidoria será composta pela Comissão de Demandas da Ouvidoria, que será criada por lei específica.

Art. 8º O presidente da Comissão de Demanda da Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

Parágrafo único. Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o responsável deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria Parlamentar, junto ao site da Câmara Municipal.

Art. 9º A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de trinta dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Parágrafo único. Observado o prazo previsto no caput, a ouvidoria poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a 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.

Art. 10. As despesas com a execução desta lei correrão por conta das dotações orçamentárias próprias, suplementadas se necessário.

Art. 11. Esta lei entra em vigor na data de sua publicação revogando a lei 2.623, de 21 de agosto de 2006 e disposições contrárias.

Prefeitura Municipal de Lagoa Santa em, 18 de abril de 2023.

ROGÉRIO CÉSAR DE MATOS AVELAR
Prefeito Municipal

Este texto não substitui o publicado no Diário Oficial.