



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

PROJETO DE LEI Nº 013/2025

**“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO DA
OUVIDORIA DO MUNICÍPIO DE
GOIANÁ E DÁ OUTRAS
PROVIDÊNCIAS.”**

O Prefeito do Município de Goianá, Estado de Minas Gerais, no uso de suas atribuições faz saber que a Câmara Municipal de Goianá aprovou e ele, em seu nome, sanciona a seguinte Lei:

CAPÍTULO I
DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º - Esta Lei dispõe sobre a Ouvidoria, no âmbito do Poder Executivo Municipal, estabelecendo normas básicas para participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pela administração pública, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º - Fica criada a Ouvidoria Geral do Município de Goianá/MG, que consiste em um órgão de interlocução entre o Poder executivo Municipal e a sociedade, constituindo-se um canal aberto para o recebimento de solicitações, pedidos de informações, reclamações, sugestões e quaisquer outros encaminhamentos da sociedade, desde que relacionados à Prefeitura de Goianá.

Art. 3º - A Ouvidoria Geral Municipal é um órgão de assessoramento superior junto à Controladoria Geral do Município.

Art. 4º - Para os fins desta Lei, considera-se:



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

- I - **usuário:** pessoa física ou jurídica, efetivo ou potencial, de serviços público municipal;
- II - **agente público:** aquele que, ainda que transitoriamente ou sem remuneração, exerça cargo, emprego ou função pública;
- III - **serviço público:** qualquer utilidade ou comodidade material destinada à satisfação das necessidades da coletividade em geral e singularmente pelos cidadãos;
- IV - **atendimento:** o conjunto das atividades necessárias para recepcionar e dar sequência às solicitações dos cidadãos, inclusive às manifestações de opinião, percepção e apreciação relacionadas à prestação do serviço público;
- V - **canais de atendimento:** sítios eletrônicos, mídias sociais, centrais telefônicas, carta ou qualquer outro meio que permita ao cidadão fazer solicitações e obter informações e serviços públicos; e
- VI - **manifestações:** pedidos, reclamações, denúncias, sugestões e demais pronunciamentos dos cidadãos que tenham como objeto a prestação ou a fiscalização dos serviços públicos e da conduta dos agentes a eles relacionados.

CAPÍTULO II

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS

Art. 5º - 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



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

peessoas 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;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

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.

Art. 6º - São deveres básicos do usuário:

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



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

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

Art. 7º - 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.

CAPÍTULO III

COMPETÊNCIAS DA OUVIDORIA GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 8º - Compete à Ouvidoria Geral Municipal:

I - receber, analisar e encaminhar aos órgãos competentes as manifestações da sociedade que lhe forem dirigidas, em especial aquelas sobre:

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

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

c) mau funcionamento dos serviços municipais e administrativos da Prefeitura de Goianá;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

- II - dar prosseguimento às manifestações recebidas;
- III - informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de sua competência;
- IV - organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;
- V - facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços de sua competência, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das mensagens a serem encaminhadas à Ouvidoria Geral;
- VI - acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil à Prefeitura de Goianá;
- VII - conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Prefeitura de Goianá as mudanças por ela almejadas.

§1º - Os servidores que trabalham junto ao órgão devem garantir o sigilo e anonimato dos processos, devendo a Ouvidoria do Município ser um canal isento de ameaças de vazamento de informações.

§2º - O acesso do usuário a informações será regido pelos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, devendo ser observado o prazo máximo de 20 (vinte) dias para responder os pedidos de acesso à informação, devendo este prazo ser prorrogado por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

§3º - Não serão objeto de apreciação, por parte da Administração Municipal, as questões pendentes de decisão judicial.

Art. 9º - O cidadão poderá tratar junto à Ouvidoria Municipal, os assuntos abaixo elencados, sendo esta lista exemplificativa:



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

- I - qualidade de atendimento dos agentes públicos municipais;
- II - impostos e taxas municipais;
- III - morosidade na conclusão de processos e procedimentos administrativos;
- IV - fiscalização e gestão urbanística;
- V - poda de árvore e limpeza de terreno particular;
- VI - falta de médicos e medicamentos;
- VII - perturbação do sossego;
- VIII - buracos em vias públicas;
- IX - direitos, deveres e obrigações do servidor público e do agente político;
- XI - tratamento e coleta de lixo; e
- XI - sugestões de projetos de lei.

CAPÍTULO IV
DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10 – A Ouvidoria Municipal deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

Art. 11 – Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta Lei sob pena de responsabilidade do agente público.

§1º - Os setores e secretarias adotarão medidas que assegurem o recebimento da denúncia exclusivamente por meio do órgão central.

§2º - Os agentes públicos que desempenhem funções na unidade de ouvidoria e recebam denúncias de irregularidades praticadas contra a



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

Administração Pública Municipal deverão encaminhá-las imediatamente ao órgão central e não poderão dar publicidade do conteúdo da denúncia ou do elemento de identificação do denunciante, sob pena de responsabilidade.

§3º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011, bem como a Lei Federal nº 13.709/2018.

§4º No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação de identidade do requerente.

§5º As manifestações feitas verbalmente serão, imediatamente, reduzidas a termo.

Art. 12 – Recebida a manifestação, a Ouvidoria deverá classificá-la como reclamação, denúncia, sugestão, elogio e solicitação, de acordo com as seguintes definições:

I – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno ou externo;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

III – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pelo Município;

IV – elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

V – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

§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. 13 – 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 do usuário.

Art. 14 - No menor prazo possível, no limite de até 30 (trinta) dias, contado da data do recebimento da manifestação, prorrogável excepcionalmente por igual período, mediante justificativa expressa, o responsável por ações de Ouvidoria deverá elaborar e apresentar resposta conclusiva às manifestações do usuário.

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

§2º Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, em até dez dias úteis a contar do seu



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

recebimento a Ouvidoria deverá solicitar a complementação de informações que deverá ser atendida em até dez dias, sob pena de arquivamento da manifestação.

§3º O pedido de complementação de informações interrompe 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 úteis, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

Art. 15 - 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.

Parágrafo único. 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.

Art. 16 - As manifestações recebidas pela Ouvidoria poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

- I - quando não for da competência da Administração Pública Municipal;
- II - quando não apresentar elementos mínimos indispensáveis à sua apuração; e
- III - quando o denunciante:
 - a) deixar de expor os fatos conforme a verdade;
 - b) deixar de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
 - c) agir de modo temerário; e



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

d) deixar de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

CAPÍTULO V

DO CARGO DE DIRETOR DE OUVIDORIA

Art. 17 - A Ouvidoria será exercida pelo Ouvidor Geral, que deverá ter idoneidade moral, reputação ilibada e aceitável conhecimento jurídico e administrativo, sendo nomeado pelo Chefe do Poder Executivo Municipal, em cargo de livre nomeação e exoneração.

§1º - O cargo de Ouvidor(a) Geral será exercido de forma presencial ou virtual, por teletrabalho ou home office, atendidas as necessidades da administração.

§2º - Em caso de férias ou afastamento de até 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará um substituto.

§3º O Ouvidor Geral sujeita-se, no que couber e na forma da Lei, às mesmas normas sobre direitos e deveres aplicáveis aos servidores municipais, no que couber.

CAPÍTULO VI

CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 18 - A Prefeitura de Goianá divulgará a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§1º - A Carta de Serviços ao Usuário de que trata o *caput* tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

§2º - A Carta de Serviços ao Usuário deverá trazer informações claras e precisas em relação a cada um dos serviços prestados, apresentando, no mínimo, informações relacionadas a:

- I - serviços oferecidos;
- II - requisitos, documentos, formas e informações necessárias para acessar o serviço;
- III - principais etapas para processamento do serviço;
- IV - previsão do prazo máximo para a prestação do serviço;
- V - forma de prestação do serviço; e
- VI - locais e formas para o usuário apresentar eventual manifestação sobre a prestação do serviço.

§3º - Além das informações descritas no § 2º, a Carta de Serviços ao Usuário deverá detalhar os compromissos e padrões de qualidade do atendimento relativos, no mínimo, aos seguintes aspectos:

- I - prioridades de atendimento;
 - II - previsão de tempo de espera para atendimento;
 - III - mecanismos de comunicação com os usuários;
 - IV - procedimentos para receber e responder as manifestações dos usuários;
- e
- V - mecanismos de consulta, por parte dos usuários, acerca do andamento do serviço solicitado e de eventual manifestação.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

§4º - A Carta de Serviços ao Usuário será objeto de atualização periódica e de permanente divulgação, mediante publicação em sítio eletrônico da Prefeitura de Goianá na internet.

CAPÍTULO VII DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 19 - A Ouvidoria Geral do Município deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 20 - O relatório de gestão de que trata o art. 19 deverá indicar, pelo 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.

Art. 21 - O relatório de gestão será encaminhado ao Chefe do Executivo e disponibilizado integralmente na internet.

CAPÍTULO VIII DA AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 22 - Os órgãos e entidades públicas abrangidos por esta Lei deverão avaliar os serviços prestados, no mínimo, conforme os seguintes aspectos:

- I - satisfação do usuário com o serviço prestado;
- II - qualidade do atendimento prestado ao usuário;



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

III - cumprimento dos compromissos e prazos definidos para a prestação dos serviços;

IV - quantidade de manifestações de usuários; e

V - medidas adotadas para a melhoria e o aperfeiçoamento da prestação do serviço.

§1º - A avaliação será realizada por pesquisa de satisfação feita, no mínimo, a cada ano ou por outro meio adequado que assegure os resultados e garanta a finalidade almejada.

§2º - O resultado da avaliação deverá ser integralmente publicado na respectiva página oficial da internet, bem como no Portal da Transparência Municipal.

CAPÍTULO IX

DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 23 - A Prefeitura de Goianá disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria Geral do Município.

Parágrafo único. Fica estipulado o prazo de sessenta dias a contar da entrada em vigor desta Lei para a completa implementação da Ouvidoria Municipal e início de suas atividades.

Art. 24 As despesas decorrentes da execução desta lei ocorrerão por conta de dotações orçamentárias próprias.

Art. 25 Esta lei entra em vigor na data de sua publicação, revogando-se as disposições em contrário.

Goianá, 22 de maio de 2025.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

Paulo Roberto de Assis

Prefeito de Goianá

MENSAGEM Nº: /2025

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR PRESIDENTE DA CÂMARA
MUNICIPAL:**

Submeto à elevada apreciação desta Egrégia Câmara, o incluso Projeto de Lei que tem por escopo dispor sobre a criação da Ouvidoria Municipal de Goianá/MG.

SEGUEM AS RAZÕES:

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.



PREFEITURA MUNICIPAL DE GOIANÁ-MG

Av. 21 de Dezembro, nº. 850 – Goianá-MG - CEP: 36.152-000

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

Ademais a Criação da Ouvidoria é recomendação do próprio do Tribunal de Contas do Estado de Minas Gerais.

Desta forma, remetemos o incluso Projeto de Lei à esta Egrégia Casa de Leis para que o mesmo seja submetido à apreciação dos Nobres Edis, e que seja aprovado na íntegra. Assim, encaminho o presente projeto de lei para o qual solicito aos ilustres Edis a aprovação.

Sem mais para o momento, reitero cumprimentos democráticos.

Goianá, 22 de maio de 2025.

PAULO ROBERTO DE ASSIS.
PREFEITO DE GOIANÁ – MG.