



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARMELO**  
**Gabinete do Prefeito**

**LEI Nº 2.059, DE 06 DE FEVEREIRO DE 2024.**

*“Institui a Ouvidoria Municipal e dá outras providências.”*

O povo de Monte Carmelo, Estado de Minas Gerais, por seus representantes legais **APROVOU** e o Prefeito Municipal **SANCIONA** a seguinte Lei:

**Art. 1º** Fica o Poder Executivo autorizado a instituir a Ouvidoria Municipal a fim de garantir o direito de manifestação dos usuários dos serviços públicos.

§ 1º A Ouvidoria Municipal ficará vinculada administrativamente à Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Inovação, Governo e Turismo.

§ 2º A manifestação do usuário será dirigida à ouvidoria e conterá a identificação do requerente.

§ 3º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 4º São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a ouvidoria.

§ 5º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, ou correspondência convencional, ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 6º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 5º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá a administração pública ou ouvidoria requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 7º A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011.

**Art. 2º** Para fins de acesso a informações e serviços, de exercício de direitos e obrigações ou de obtenção de benefícios perante os órgãos municipais ou os serviços públicos eventualmente delegados, a apresentação de documento de identificação com fé pública em que conste o número



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARMELO**  
**Gabinete do Prefeito**

de inscrição no Cadastro de Pessoas Físicas (CPF) será suficiente para identificação do cidadão, dispensada a apresentação de qualquer outro documento.

§ 1º Os cadastros, os formulários, os sistemas e outros instrumentos exigidos dos usuários para a prestação de serviço público deverão disponibilizar campo para registro do número de inscrição no CPF, de preenchimento obrigatório, que será suficiente para sua identificação, vedada a exigência de apresentação de qualquer outro número para esse fim.

§ 2º O número de inscrição no CPF poderá ser declarado pelo usuário do serviço público, desde que acompanhado de documento de identificação com fé pública, nos termos da lei.

§ 3º Ato do Poder Executivo poderá dispor sobre casos excepcionais ao previsto no *caput* deste artigo.

**Art. 3º** A Ouvidoria Municipal terá as seguintes atribuições:

I - promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades de defesa do usuário;

II - acompanhar a prestação dos serviços, visando garantir a sua efetividade;

III - propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;

IV - auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia, e com as demais as disposições desta Lei;

V - propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário, em observância às determinações desta Lei;

VI - receber, analisar e encaminhar as manifestações às autoridades competentes, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações de usuário perante órgão ou entidade a que se vincula; e

VII - promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 4º** Com vistas à realização de seus objetivos, a ouvidoria deverá:

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



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARMELO**  
**Gabinete do Prefeito**

**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:

- 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 ao Prefeito Municipal; e
- II** - disponibilizado integralmente na internet.

**Art. 6º** A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (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 deverão ser respondidas no prazo de 20 (vinte) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

**Art. 7º** Fica criado o Conselho Municipal de Usuários, órgão consultivo, que será composto pelos seguintes membros, respeitados os critérios de representatividade e pluralidade:

- I** - representantes do Poder Público:
  - a)** 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Saúde;
  - b)** 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Educação;
  - c)** 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Desenvolvimento Econômico, Inovação, Governo e Turismo;
  - d)** 01 (um) membro da Secretaria Municipal de Infraestrutura e Serviços Urbanos e Rurais.

**II** - representantes da Sociedade Civil:



**PREFEITURA MUNICIPAL DE MONTE CARMELO**  
**Gabinete do Prefeito**

- a) 01 (um) membro da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais – APAE;
- b) 01 (um) membro da União Allan Kardec – Lar dos Idosos;
- c) 01 (um) membro da Câmara dos Dirigentes Lojistas – CDL;
- d) 01 (um) membro da Associação Comercial e Empresarial – ACE.

§ 1º O Conselho Municipal de Usuários tem as seguintes atribuições:

- I - acompanhar a prestação dos serviços e participar na sua avaliação;
- II - participar na avaliação dos serviços;
- III - propor melhorias na prestação dos serviços;
- IV - contribuir na definição de diretrizes para o adequado atendimento ao usuário; e
- V - acompanhar e avaliar a atuação do ouvidor.

§ 2º A participação do usuário no conselho será considerada serviço relevante e sem remuneração.

§ 3º Serão regulamentados por Decreto a organização e o funcionamento do Conselho Municipal de Usuários.

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

Monte Carmelo, 06 de fevereiro de 2024.

**PAULO RODRIGUES ROCHA**

*Prefeito Municipal*

**IOLANDA GOMES SUNAHARA**

*Procuradora Geral do Município*