

Publicidade  
Afirado no Mural  
Em 10/10/23  
Rapsigura  
Prefeitura Municipal



## Município de Aiuruoca

Estado de Minas Gerais

### Gabinete do Prefeito

LEI N.º 2.468/2023, DE 10 DE OUTUBRO DE 2023

“Dispõe sobre a criação de ouvidoria e dá outras providências”

O Povo do Município de Aiuruoca, Estado de Minas Gerais, por seus representantes na Câmara Municipal, aprovou e eu, Prefeito, em seu nome, sanciono a seguinte Lei:

Art. 1º Fica criada a Ouvidoria do Município de Aiuruoca, órgão de assistência direta e imediata à autoridade máxima do ente, com a finalidade de exercer as competências definidas na Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

Art. 2º Compete à Ouvidoria atender às seguintes manifestações:

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

II – reclamação: manifestação de insatisfação relativa a serviço público;

III – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Administração;

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

V – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços públicos;

Parágrafo único. Requerimento objetivando defesa de direito individual, solicitação de documentos, alvarás, habite-se, e outros dessa natureza, não serão recepcionados pela ouvidoria.

Sede: Rua Felipe Senador, 263 - Centro | Gabinete do Prefeito  
Aiuruoca, MG - CEP 37.450-000 | Rua Felipe Senador, 263 - Centro  
Tel.: 35 3344-1249 | Aiuruoca, MG - CEP 37.450-000  
CNPJ: 18.008.896/0001-10 | Tel.: 35 3344-1249

[www.aiuruoca.mg.gov.br](http://www.aiuruoca.mg.gov.br)

@ gabinete@aiuruoca.mg.gov.br

@prefeituradeaiuruocamg

@prefeituradeaiuruoca



**Aiuruoca**  
GOVERNO MUNICIPAL  
CONQUISTANDO NOVOS HORIZONTES.



## Município de Aiuruoca

Estado de Minas Gerais

### Gabinete do Prefeito

Art. 3º. O prazo de resposta será de 30 (trinta) dias, podendo ser prorrogado por igual período de tempo, desde que haja justificativa.

Art. 4º. Fica criado o cargo de Ouvidor Municipal, que será de provimento em comissão, de livre nomeação e exoneração, o qual responderá pela titularidade e direção da Ouvidoria, com remuneração básica mensal de R\$ 1.586,40 (mil, quinhentos e oitenta e seis reais e quarenta centavos).

§ 1º. O ocupante do cargo de Ouvidor Municipal deverá possuir no mínimo nível médio completo de escolaridade e não possuir antecedentes criminais e impedimento de contratar com o Poder Público.

§2º. O ouvidor deverá produzir anualmente o relatório de gestão, nos termos dos artigos 14 e 15 da Lei nº 13.460, de 2017.

Art. 5º. A Ouvidoria contará com a seguinte estrutura mínima:

I - Espaço físico para atendimento presencial que permita discricção e a manutenção do sigilo do conteúdo das manifestações apresentadas, bem como acessibilidade a portadores de deficiência ou mobilidade reduzida;

II - Sistema informatizado com formulário próprio para permitir que o usuário possa registrar manifestações, relatos e petições a que se refere o inciso I do art. 2º desta norma, que disponha, no mínimo, dos seguintes requisitos:

- a) acesso via internet;
- b) geração automática de protocolo;
- c) meios para acompanhamento do andamento da demanda;
- d) controles e registros de acesso; e

§ 1º Os dados necessários para assegurar o acesso dos usuários aos meios de comunicação com a Ouvidoria serão publicados no site oficial do Município de Aiuruoca, em local de fácil acesso.



## Município de Aiuruoca

Estado de Minas Gerais

### Gabinete do Prefeito

§ 2º Permite-se à Ouvidoria a utilização de base de dados e sistema informatizado cedidos por órgãos públicos, por meio de acordo de cooperação, ou pela filiação a rede de ouvidorias que forneçam esse serviço, desde que obedecidos critérios técnicos que garantam a segurança e o sigilo dos dados.

Art. 6º. Salvo força maior, o funcionamento da Ouvidoria observará o seguinte horário de atendimento virtual ou presencial: de segunda-feira a sexta-feira, das 12:00 h às 18:00 horas, em dias úteis.

Art. 7º. As manifestações serão apresentadas, preferencialmente, em meio eletrônico, por meio do sistema informatizado de que trata o artigo 5º desta norma.

Parágrafo único. As manifestações recebidas por meio distinto ao definido no caput serão digitalizadas e inseridas no sistema da Ouvidoria, sem prejuízo de que a unidade oriente o manifestante a realizar sua manifestação diretamente na referida plataforma.

Art. 8º. Se as informações existentes na manifestação forem insuficientes para o seu tratamento, a Ouvidoria deverá solicitar ao usuário complementação de informações.

§ 1º As solicitações de complementação de informações deverão ser atendidas pelo manifestante no prazo de vinte dias contados da data do seu recebimento, vedada a realização de pedidos de complementação de informações sucessivos, exceto se decorrentes da necessidade de elucidação de novos fatos apresentados pelo manifestante.

§ 2º. A falta da complementação de informações pelo usuário no prazo estabelecido no § 1º deste artigo acarretará o arquivamento da manifestação, sem a produção de resposta conclusiva.

**Sede:** Rua Felipe Senador, 263 - Centro | Gabinete do Prefeito  
Aiuruoca, MG - CEP 37.450-000 | Rua Felipe Senador, 263 - Centro  
Tel.: 35 3344-1249 | Aiuruoca, MG - CEP 37.450-000  
CNPJ: 18.008.896/0001-10 | Tel.: 35 3344-1249

[www.aiuruoca.mg.gov.br](http://www.aiuruoca.mg.gov.br)

@ gabinete@aiuruoca.mg.gov.br

@prefeituradeaiuruocamg

@prefeituradeaiuruoca



**Aiuruoca**  
GOVERNO MUNICIPAL  
CONQUISTANDO NOVOS HORIZONTES.



## Município de Aiuruoca

Estado de Minas Gerais

### Gabinete do Prefeito

Art. 9º. A Ouvidoria exigirá certificação de identidade sempre que o tratamento e a resposta à manifestação implicar a entrega de informações pessoais ao próprio manifestante ou a terceiros por ele autorizados.

§ 1º A certificação de identidade de que trata o caput ocorrerá:

I - virtualmente, caso o manifestante possua identidade ou certificação digital; ou

II - presencialmente, por meio de conferência de documento físico apresentado pelo manifestante junto à Ouvidoria.

Art. 10. A identidade dos manifestantes é informação protegida nos termos do art. 10º, § 7º, da Lei nº 13.460 de 2017, e do art. 4º-B, da Lei nº 13.608 de 2018, e

Art. 11. Cabe à Ouvidoria disseminar boas práticas e métodos de resolução pacífica de conflitos entre o usuário e o órgão ou a entidade pública, dentre eles a mediação e a conciliação, como previsto no inciso VII do art. 13 da Lei nº 13.460, de 2017, bem como prestar atendimento e orientação aos usuários sobre tais instrumentos.

Art. 12. Esta lei entra em vigor em 1º de Janeiro de 2024.

Aiuruoca, 10 de outubro de 2023, 317º da fundação e 189º da Emancipação Político – Administrativa.

Erisson Vitor Lopes  
Prefeito Municipal

