



ADM. 2025/2028

PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento
Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro
CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG
Tel.: (35) 3649-0500

LEI ORDINÁRIA N.º 1.763, DE 15 DE OUTUBRO DE 2025

“Dispõe sobre a instituição da Ouvidoria-Geral do Município de São João Batista do Glória/MG e dá outras providências.”

A Câmara Municipal de São João Batista do Glória/MG nos usos de suas atribuições legais aprovou e o **Chefe do Poder Executivo do Município** promulga seguinte lei:

Art. 1º Fica instituída a Ouvidoria-Geral do Município de São João Batista do Glória/MG como órgão autônomo de controle da Administração Pública, incumbida, prioritariamente, do tratamento das manifestações relativas às políticas e aos serviços públicos prestados, sob qualquer forma ou regime, pela Administração Pública Municipal Direta e Indireta, visando à avaliação da efetividade e ao aprimoramento da gestão pública, bem como à defesa dos direitos e interesses dos cidadãos.

Art. 2º Compete à Ouvidoria-Geral do Município, de forma prioritária, o acompanhamento, registro e encaminhamento das reclamações, denúncias, sugestões e elogios relativos à prestação dos serviços públicos no âmbito da Administração Direta e Indireta do Município, bem como das entidades privadas que, a qualquer título, recebam recursos públicos municipais para a execução de atividades ou serviços dirigidos à coletividade.

EDER APARECIDO DE PAULA
GARCIA:08677318690
8690

Assinado de forma digital por EDER APARECIDO DE PAULA
GARCIA:08677318690
Dados: 2025.10.15 11:09:44 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

Art. 3º A Ouvidoria-Geral do Município contará com a seguinte estrutura mínima de pessoal, a ser designado por ato do Chefe do Poder Executivo Municipal:

I – Ouvidor-Geral, responsável pela coordenação das atividades do órgão;

II – Servidores públicos vinculados à Administração Pública Municipal, designados conforme a demanda e a complexidade das atribuições da Ouvidoria.

§1º. As designações previstas neste artigo observarão critérios de capacidade técnica e compatibilidade de atribuições.

§2º. O exercício das funções de Ouvidor-Geral e dos servidores eventualmente designados para atuar na Ouvidoria não importará em percepção de gratificação, vantagem ou qualquer outra forma de remuneração adicional, não acarretado, portanto, aumento de despesa para o erário público.

CAPÍTULO II DAS DEFINIÇÕES

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

I – Usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviços públicos;

II – Serviço Público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à coletividade, executada sob regime de direito público;

III – Agente Público: pessoa física que exerce o cargo, emprego ou função pública, de natureza civil ou militar, ainda que transitoriamente, com ou sem remuneração;

IV – Manifestações: comunicações que expressem reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitação que tenham como objeto políticas ou

EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:086773
18690

Assinado de forma
digital por EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:08677318690
Dados: 2025.10.15
11:10:05 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento
Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro
CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG
Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

serviços públicos prestados e a conduta de agentes públicos na prestação e fiscalização de tais serviços;

V – Atendimento: conjunto de atividades administrativas voltadas à recepção, registro, análise, encaminhamento e resposta das manifestações formuladas pelos usuários, inclusive quanto à percepção, avaliação e opinião sobre os serviços prestados;

VI – Canais de Atendimento: meios formais disponíveis para o encaminhamento de manifestações pelos usuários, quais sejam, atendimento presencial, sítio eletrônico oficial do Município, centrais telefônicas, correio eletrônico, correspondência física ou qualquer outro instrumento legítimo de comunicação com o Poder Público;

VII – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;

VIII – Denúncia: comunicação de prática de ato ilegal ou ilícito cuja solução dependa da atuação de órgão de controle interno e externo;

IX – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de política e serviços prestados pelo Município;

X – Elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre serviço oferecido ou atendimento recebido;

CAPÍTULO III

DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA-GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 5º A Ouvidoria-Geral do Município tem as seguintes atribuições:

I – Receber e apurar denúncias, reclamações, críticas e pedidos de informação sobre atos considerados ilegais comissivos ou omissos, arbitrários, desonestos, indecorosos, ou que contrariem o interesse público, praticados por servidores públicos ou agentes públicos do Poder Executivo;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

II – Dar prosseguimento às manifestações recebidas;

III – Diligenciar, junto aos órgãos e entidades competentes da Administração Pública Municipal, a obtenção de informações, documentos e esclarecimentos necessários à apuração de manifestações, especialmente aquelas relacionadas a atos administrativos ou omissões sob sua responsabilidade, nos termos do inciso I deste artigo;

IV – Cobrar respostas das unidades a respeito das manifestações encaminhadas e levar ao conhecimento da direção do órgão ou entidade os eventuais descumprimentos;

V – Informar ao cidadão ou à entidade sobre qual órgão a que deverá dirigir-se, quando manifestações não forem de sua competência;

VI – Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados aos seus serviços de sua competência;

VII – 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;

VIII – Acompanhar as manifestações encaminhadas pela sociedade civil ao Município de São João Batista do Glória/MG;

IX – Manter sigilo, quando solicitado, sobre as reclamações ou denúncias, bem como de sua fonte, providenciando, junto aos órgãos competentes, proteção aos denunciantes;

X – Informar ao usuário as providências adotadas em razão de seu pedido, excepcionados os casos em que a lei assegurar o dever de sigilo;

XI – Elaborar e publicar, anualmente, relatório de suas atividades e avaliações da qualidade dos serviços públicos;

XII – Encaminhar relatório anual de suas atividades ao Prefeito;



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

XIII – Realizar ou apoiar iniciativas de cursos, seminários, encontros, debates, pesquisas e treinamento que tratam sobre temas da Ouvidoria-Geral do Município;

XIV – Comunicar ao órgão da administração direta e indireta 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 relativa às reclamações, denúncias e representações recebidas;

XV – Resguardar o sigilo das informações, mantendo atualizado arquivo de documentação relativa às reclamações, denúncias e representações recebida;

XVI – Atender o usuário de forma adequada, observando os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, urbanidade, transparência e cortesia;

XVII – Garantir respostas conclusivas aos usuários;

XVIII – Promover adoção de medição e conciliação entre o usuário e o órgão ou entidade pública, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

Art. 6º Compete à Ouvidoria-Geral do Município:

I – Instituir e gerir Sistema informatizado com a finalidade de interligar e unificar os canais de atendimento, garantindo a padronização do acesso e o registro das manifestações dos usuários;

II – Orientar a atuação dos servidores, promovendo a capacitação e o treinamento relacionados às atividades próprias de ouvidoria;

III – Recomendar a instauração de procedimentos administrativos para exame técnico das questões e a adoção de medidas necessárias para a adequada prestação do serviço público, quando for o caso;

EDER

APARECIDO DE

PAULA

GARCIA:08677

318690

Assinado de forma

digital por EDER

APARECIDO DE PAULA

GARCIA:08677318690

Dados: 2025.10.15

11:10:48 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

IV – Colaborar com os órgãos da Administração Pública Municipal no aprimoramento contínuo da qualidade dos serviços prestados à população;

V – Fomentar e divulgar mecanismos que ampliem a participação social, promovendo o controle social e o acompanhamento cidadão na execução e fiscalização dos serviços públicos municipais.

§1º O acesso do usuário a informações observará as disposições da Lei Federal nº 12.527/2011.

§2º Não serão objeto de análise pela Ouvidoria-Geral do Município manifestações cuja matéria esteja submetida à apreciação do Poder Judiciário.

§3º Os servidores lotados ou em exercício na Ouvidoria-Geral deverão resguardar o sigilo das informações e assegurar o anonimato das manifestações, a fim de garantir a inviolabilidade das comunicações e a proteção contra qualquer forma de retaliação.

Art. 7º. O tratamento de dados pessoais no âmbito da Ouvidoria-Geral observará a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais – LGPD), especialmente os arts. 23 e 26, e a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação – LAI), garantidas a minimização de dados, a segurança da informação, o controle de acessos, o registro de compartilhamentos e a preservação de sigilos legais, nos termos do art. 31 da LAI.

§1º Os dados pessoais serão tratados com base na finalidade pública, no interesse público e na execução de políticas públicas, vedado o uso incompatível com as finalidades desta Lei.

§2º A Ouvidoria-Geral deverá editar, em até 90 (noventa) dias, normativos internos de governança em privacidade e segurança da informação, com definição de perfis de acesso, fluxo de respostas e medidas de anonimização ou pseudonimização quando couber.



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

Art. 8º. A Ouvidoria-Geral contará com infraestrutura mínima de comunicação, incluindo:

I – Linha telefônica exclusiva para atendimento ao público;

II – Acesso à internet com canal institucional de WhatsApp, destinado ao recebimento e acompanhamento de manifestações;

III – endereço de e-mail oficial para comunicação direta com os usuários;

§1º Os dados de contato da Ouvidoria deverão ser amplamente divulgados nos meios oficiais do Município e em locais de fácil acesso ao público, promovendo a democratização do acesso e a efetiva participação cidadã.

§2º Na hipótese de disponibilidade orçamentária e financeira, poderão ser desenvolvidas e implementadas, pela Administração Pública Municipal, ferramentas tecnológicas complementares que ampliem e facilitem o acesso da população à Ouvidoria-Geral do Município de São João Batista do Glória/MG.

Art. 9º. A Ouvidoria-Geral integrará seus canais, fluxos e prazos à Carta de Serviços ao Usuário, garantindo transparência ativa quanto a procedimentos, prazos de resposta, canais disponíveis e indicadores de desempenho.

Parágrafo único. A Carta de Serviços deverá ser disponibilizada em meio digital e físico, com atualização anual e linguagem simples, sem prejuízo das informações técnicas necessárias.

CAPÍTULO IV

DO OUVIDOR-GERAL DO MUNICÍPIO

Art. 10. O Ouvidor-Geral será servidor público efetivo da Administração Pública Municipal, designado por portaria do Chefe do Poder Executivo, para mandato de 2 (dois) anos, vedada a recondução.

EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:086773
18690

Assinado de forma
digital por EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:08677318690
Dados: 2025.10.15
11:11:15 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

§ 1º O exercício da função de Ouvidor-Geral não importará em percepção de gratificação, vantagem ou qualquer outra forma de remuneração adicional, não acarretando, portanto, aumento de despesa para o erário público.

§2º Aplicam-se ao Ouvidor-Geral e aos servidores da Ouvidoria as regras de impedimento e suspeição previstas na legislação processual.

§3º O Ouvidor-Geral somente perderá o mandato por:

I – falta funcional grave apurada em processo administrativo, assegurada ampla defesa;

II – condenação judicial transitada em julgado que o inabilite;

III – impedimento superveniente incompatível com a função;

IV – desempenho insuficiente reiterado, apurado em avaliação fundamentada.

§4º Os órgãos e entidades da Administração Direta e Indireta deverão assegurar ao Ouvidor-Geral acesso às informações e documentos necessários ao exercício de suas atribuições, observado o regime de sigilo legal e a legislação de proteção de dados.

Art. 11. O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, deverá guardar sigilo referente a informações levadas a seu conhecimento nos casos em que a lei e o usuário expressamente requerer.

Art. 12. Em caso de férias ou afastamento superior a 60 (sessenta) dias, o Chefe do Poder Executivo Municipal designará substituto, na forma do art. 10.

Art. 13. O exercício da função de Ouvidor-Geral do Município requer as seguintes competências profissionais:

I – conduta ética;

II – postura autônoma, proativa e transparente;

EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:086773
18690

Assinado de forma
digital por EDER
APARECIDO DE PAULA
GARCIA:08677318690
Dados: 2025.10.15
11:11:29 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

III – imparcialidade na análise das manifestações e tomada de decisões;
IV – competência técnica e gerencial compatíveis com as atribuições do cargo; e

V – compromisso com o sigilo e confidencialidade inerentes ao exercício da função;

Art. 14. Compete ao Ouvidor-Geral do Município:

I – Propor ao Chefe do Departamento da Pasta a normatização do acesso ao Sistema de Ouvidoria, informando, padronizando e divulgando os seus procedimentos;

II – Encaminhar a demanda apresentada ao sistema de ouvidoria ao Departamento competente, monitorando a providência adotada por ele;

III – Garantir a resposta ao usuário da ouvidoria no prazo legal, garantindo a celeridade da tramitação da demanda;

IV – Orientar e esclarecer a população sobre os seus direitos;

V – Representar os órgãos competentes, nos casos sujeitos ao controle destes, quando constatar irregularidade ou ilegalidade;

VI – Difundir amplamente os direitos individuais e de cidadania, bem como as finalidades da Ouvidoria e os meios de se recorrer a este órgão.

VII – Atuar com transparência, humanidade, sensibilidade, integridade, imparcialidade, solidariedade e justiça, observando os princípios constitucionais;

VIII – Propor medidas que aumentem a eficiência do serviço público municipal;

IX – Propor aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, bem como as entidades privadas, resguardadas as respectivas competências, a instauração de sindicâncias, inquéritos e outra medidas destinadas à apuração das

EDER

APARECIDO DE
PAULA

GARCIA:08677
318690

Assinado de forma
digital por EDER
APARECIDO DE PAULA
GARCIA:08677318690
Dados: 2025.10.15
11:11:43 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

responsabilidades administrativas, civis e criminais, com a ciência ou autorização do Chefe do Departamento o qual está substituindo;

X – Requisitar, diretamente e sem qualquer ônus, de qualquer órgão municipal, informações, certidões ou cópias de documentos relacionados com as reclamações ou denúncias recebidas, na forma da lei;

XI – Recomendar a adoção de providências que entender pertinentes e necessárias ao aperfeiçoamento dos serviços prestados pela Administração Pública Municipal à população; e

XII – Recomendar aos órgãos da Administração Pública Municipal direta e indireta, como das entidades privadas a adoção de mecanismos que dificultem e impeçam a violação do patrimônio público e outras irregularidades comprovadas.

Art. 15. As reclamações e denúncias recebidas pelo Ouvidor-Geral serão registradas no sistema próprio utilizado e disponibilizado pelo Município de São João Batista do Glória.

CAPÍTULO V

DOS DIREITOS E DEVERES DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS PÚBLICOS

Art. 16. 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 – Atender por ordem de chegada, ressalvados os casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;

EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:086773
18690

Assinado de forma
digital por EDER
APARECIDO DE PAULA
GARCIA:08677318690
Dados: 2025.10.15
11:11:58 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

III – Zelar pela adequação entre meios e fins, sem impor exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;

IV – Tratar com igualdade os usuários, vedada qualquer tipo de discriminação;

VI – Cumprir prazos e normas procedimentais;

V – Observar horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;

VI – Adotar medidas para resguardar a saúde e a segurança do usuário;

VII – Autenticar documentos diretamente, à vista dos originais apresentados pelo usuário, sem exigir reconhecimento de firma, salvo em caso de dúvida quanto à autenticidade;

VIII – Manter instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;

IX – Observar os códigos de ética ou de conduta aplicáveis às várias categorias de agentes públicos;

X – Utilizar linguagem simples e compreensível;

XI – Permitir ao usuário o acompanhamento da prestação e a avaliação dos serviços públicos, salvo nas hipóteses legais de sigilo;

XII – Facultar ao usuário obter e utilizar os serviços com liberdade de escolha entre os meios oferecidos;

XIII – 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/ 2011;

XIV– Proteger informações pessoais, nos termos da Lei Federal nº 12.527/2011;

XV– Fornecer informações precisas, respondendo adequadamente às solicitações;

EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:086773
18690

Assinado de forma
digital por EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:08677318690
Dados: 2025.10.15
11:12:17 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

XXI – Conhecer as competências locais e os serviços prestados pelo Município;

Art. 17. São deveres dos usuários dos serviços públicos municipais:

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

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

Art. 18. 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 e deseja que seja guardado sigilo sobre a sua identificação.

§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. 19. O usuário poderá dirigir-se à Ouvidoria-Geral do Município de São João Batista do Glória/MG para apresentar manifestações relativas a temas de interesse público municipal, incluindo, mas não se limitando a:

EDER APARECIDO
DE PAULA
GARCIA:0867731
8690

Assinado de forma digital por EDER
APARECIDO DE PAULA
GARCIA:08677318690
Data: 2025.10.15 11:12:34 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento
Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro
CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG
Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

- I – Qualidade do atendimento prestado por agentes públicos municipais;
- II – Incidência, cobrança ou aplicação de impostos e taxas municipais;
- III – Morosidade ou ineficiência na tramitação de processos e procedimentos administrativos;
- IV – Ações de fiscalização e de gestão urbanística;
- V – Funcionamento do trânsito e dos transportes públicos locais;
- VI – Insuficiência de servidores, materiais ou insumos nos serviços públicos;
- VII – Cumprimento dos direitos, deveres e obrigações de servidores públicos e agentes políticos;
- VIII – Apresentação de sugestões para proposição de projetos de lei;
- IX – Quaisquer outras matérias de interesse coletivo relacionadas à atuação da Administração Pública Municipal.

CAPÍTULO VI

DO PROCEDIMENTO ADMINISTRATIVO

Art. 20. As manifestações encaminhadas à Ouvidoria-Geral do Município poderão ser apresentadas de forma presencial, eletrônica ou telefônica, observando-se os seguintes canais oficiais:

- I – Por meio de formulário eletrônico específico, disponibilizado na plataforma oficial do Município, em campo próprio identificado como “Ouvidoria-Geral”;
- II – Por atendimento telefônico e via canal de Whatsapp, cujos números serão amplamente divulgados em meios institucionais, peças publicitárias, repartições públicas e demais canais de comunicação oficial;
- III – Por meio de e-mail institucional da Ouvidoria-Municipal;

EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:086773
18690

Assinado de forma
digital por EDER
APARECIDO DE PAULA
GARCIA:08677318690
Dados: 2025.10.15
11:12:49 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

IV – Por atendimento presencial, mediante comparecimento do usuário à sede da Ouvidoria-Geral ou em unidade designada para tal fim.

Parágrafo único. A resposta conclusiva ao usuário será fornecida em 30 (trinta) dias, prorrogável uma única vez por igual período, mediante justificativa expressa, observado o art. 16 da Lei nº 13.460/2017.

Art. 21. As unidades administrativas competentes prestarão resposta à Ouvidoria-Geral no prazo máximo de 20 (vinte) dias, prorrogável uma única vez por 10 (dez) dias, mediante justificativa, de modo a permitir o cumprimento do prazo global previsto no art. 20.

Parágrafo único. A prorrogação prevista no caput deverá ser formalmente motivada e comunicada à Ouvidoria-Geral, com indicação precisa das diligências pendentes.

Art. 22. O responsável por ações de Ouvidoria deverá assegurar ao usuário a proteção de sua identidade e demais atributos de identificação, nos termos do art. 31 da Lei Federal nº 12.527/2011.

Parágrafo único. A preservação da identidade do usuário inclui a proteção do seu nome, endereço e demais dados, os quais serão documentados separadamente.

Art. 23. As manifestações recebidas pela Ouvidoria-Geral poderão ser encerradas nas seguintes hipóteses:

I – A matéria tratada não se inserir na esfera de competência da Administração Pública Municipal;

II – A manifestação não contiver elementos mínimos indispensáveis à sua apuração, ainda que após solicitação de complementação; e

III – No curso da apuração, ficar evidenciado que o manifestante:

EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:086773
18690

Assinado de forma
digital por EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:08677318690
Dados: 2025.10.15
11:13:12 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

- a) deixou de expor os fatos conforme a verdade;
- b) deixou de proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;
- c) agiu de modo temerário; e
- d) deixou de prestar as informações complementares no prazo de 10 (dez) dias.

Art. 24. Com o objetivo de garantir amplo acesso à Ouvidoria-Geral, serão mantidas ações permanentes de divulgação institucional, bem como criados canais diversificados de comunicação com os cidadãos, dentre os quais:

I – Manutenção de sítio eletrônico interativo na plataforma eletrônica oficial do Município, que possibilite apresentação e acompanhamento das manifestações ou qualquer outro meio para que se efetue este acompanhamento; e

II – Estabelecimento de termos de cooperação técnica com órgãos que possuam ampla presença e alcance na região de implantação da Ouvidoria-Geral, para que seja ampliada a rede de recepção de manifestações.

Parágrafo único. Os canais de comunicação do cidadão deverão pautar-se em processos padronizados e uniformes, com vistas a possibilitar a mensuração de sua eficácia, eficiência e efetividade, permitindo a produção de indicadores que reflitam, prioritariamente, o comportamento da demanda e as necessidades do cidadão.

EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:08677
318690

Assinado de forma digital por
EDER APARECIDO DE PAULA
GARCIA:08677318690
Data: 2025.10.15 11:13:26
+03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

CAPÍTULO VII DO RELATÓRIO DE GESTÃO

Art. 25. A Ouvidoria-Geral do Município de São João Batista do Glória/MG deverá elaborar, anualmente, relatório de gestão, que aponte falhas e proponha melhorias nas prestações de serviços públicos, relativo às manifestações encaminhadas por usuários.

Art. 26. O relatório de gestão a que se refere o art. 25 desta Lei deverá conter, no mínimo, as seguintes informações:

- 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. 27. O Relatório anual da Ouvidoria-Geral será encaminhado à autoridade máxima do órgão a que pertence a unidade de Ouvidoria, à Câmara Municipal, e disponibilizado integralmente em meio eletrônico oficial, com dados consolidados, indicadores e recomendações de melhoria.

CAPÍTULO VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 28. A Ouvidoria elaborará seu regimento interno ao prazo de 90 (noventa) dias após a publicação desta Lei que será submetido à apreciação do Chefe do Poder Executivo Municipal, que o instituirá por Decreto.

EDER
APARECIDO
DE PAULA
GARCIA:08677
318690

Assinado de forma
digital por EDER
APARECIDO DE
PAULA
GARCIA:08677318690
Dados: 2025.10.15
11:13:43 -03'00'



PREFEITURA MUNICIPAL DE SÃO JOÃO BATISTA DO GLÓRIA

CNPJ: 18.241.778/0001-58 - Inscrição Estadual: Isento

Praça Belo Horizonte, nº 22 - Centro

CEP: 37.920-000 - São João Batista do Glória - MG

Tel.: (35) 3649-0500

ADM. 2025/2028

Art. 29. O Município de São João Batista do Glória/MG disponibilizará espaço físico e a infraestrutura de apoio necessária ao exercício das atribuições da Ouvidoria-Geral.

Art. 30. As despesas com a execução da presente Lei, correrão por conta de dotações orçamentárias consignadas em orçamento próprio.

Art. 31. Essa Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

São João Batista do Glória/MG, 15 de outubro de 2025.

EDER APARECIDO DE
PAULA

GARCIA:08677318690

EDER APARECIDO DE PAULA GARCIA

Prefeito Municipal

Assinado de forma digital por

EDER APARECIDO DE PAULA

GARCIA:08677318690

Dados: 2025.10.15 11:14:00

-03'00'

CERTIDÃO

CERTIFICO que o (a) Lei nº 1463125

foi disponibilizado(a) no Diário Oficial Eletrônico Municipal

(DOEM/SJBG), no dia 15/10/25 considerado(a)

publicado(a) na presente data, nos termos da Lei nº 1.531/2018.

16/10/25 Delino