



## **RESOLUÇÃO Nº 004/2025**

### **"DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO, A ESTRUTURA E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA DA CÂMARA MUNICIPAL DE DORES DO INDAIÁ/MG".**

Faço saber que a Câmara Municipal de Dores do Indaiá, no Estado de Minas Gerais, aprovou e eu, Presidente e no uso de minhas atribuições legais, promulgo a seguinte resolução:

**Art. 1º.** A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Dores do Indaiá/MG é criada e organizada nos termos desta Resolução , tendo seu funcionamento vinculado a sua Presidência.

**Art. 2º.** A Ouvidoria Parlamentar é um órgão de interlocução entre o Poder Legislativo Municipal, o cidadão e a sociedade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios, desde que relacionados ao funcionamento e competência da Câmara Municipal de Dores do Indaiá/MG.

**Art.3º.** Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal de Dores do Indaiá/MG:

I - receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações da sociedade civil dirigidas à Câmara Municipal;

II - organizar os canais de acesso do cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III - orientar os cidadãos sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV - fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem de competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;



V - responder aos cidadãos e entidades quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VI – auxiliar o Presidente da Câmara na tomada de medidas necessárias visando à regularidade dos trabalhos, melhoria dos processos internos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados;

VII - auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimento dos mecanismos de participação social.

VIII- Encaminhar às Comissões Permanentes da Câmara Municipal as solicitações, reclamações, denúncias, sugestões e elogios feitos pelos cidadãos, relacionados a assuntos que estejam dentro das competências das respectivas comissões.

**Art. 4º.** A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à sua Presidência, será composta por um Ouvidor, servidor do quadro de funcionários da Câmara Municipal, com formação em nível superior.

Parágrafo Único - O Presidente da Câmara poderá designar um Ouvidor-Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor em seus impedimentos e ausências.

**Art. 5º.** O Ouvidor, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I - requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal;

II - solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara Municipal.

§ 1º. As unidades e servidores da Câmara Municipal terão prazo de 20 (vinte) dias para responder às solicitações encaminhadas pela Ouvidoria, prazo este que poderá ser prorrogado, por igual período, em função da complexidade do assunto.



§ 2º. O descumprimento do prazo ou a ausência de resposta deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

**Art.6º.** São atribuições do Ouvidor:

I - exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de manifestação dos cidadãos;

II - remeter para o Presidente da Câmara e as Comissões Permanentes da Câmara Municipal a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidades e os abusos de poder constatados na Câmara Municipal;

III - sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - arquivar, de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deva ser respondida;

V - manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII - solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII - solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX - elaborar conteúdo da carta de serviços ao usuário, nos termos previstos no artigo 7º, da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações.

X - incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;



XI - propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria;

XII - organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas.

**Art. 7º.** A Ouvidoria encaminhará resposta ao cidadão no prazo máximo de 30 (trinta) dias, a contar do recebimento da manifestação, informando as providências e encaminhamentos adotados.

Parágrafo único. O prazo mencionado no “caput” poderá ser prorrogado, por igual período, desde que justificado, de acordo com a complexidade do assunto, sendo o cidadão devidamente informado sobre a prorrogação antes do encerramento do período.

**Art. 8º.** A Câmara Municipal deverá colocar à disposição do usuário formulário simplificado e de fácil compreensão para a apresentação das manifestações dirigidas à Ouvidoria.

**Art 9º .**Os procedimentos administrativos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

Parágrafo único. A efetiva resolução das manifestações dos usuários comprehende:

I - recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II - emissão de comprovante de recebimento da manifestação;

III - análise e obtenção de informações, quando necessário;

IV - decisão administrativa final;

V - ciência ao usuário.



**Art. 10.** A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio de canais de comunicação ágeis e eficazes, tais como:

I - acesso por meio de página eletrônica da Câmara Municipal na rede mundial de computadores, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - serviço de atendimento presencial, na sede do Poder.

§ 1º - Para garantir a efetividade de suas atribuições, a Ouvidoria poderá condicionar o seguimento da solicitação à apresentação de documentos.

§ 2º- A manifestação será dirigida à Ouvidoria Parlamentar e conterá a identificação do requerente.

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

§ 4º- São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 5º- A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico 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 Ouvidoria Parlamentar, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 7º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor-Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.

§ 8º- É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.



**Art. 11.** A Ouvidoria receberá e registrará as manifestações anônimas que pela descrição dos fatos forneçam indícios suficientes à verificação de sua verossimilhança.

**Parágrafo Único** - Caso não haja indícios suficientes à verossimilhança da denúncia anônima, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão.

**Art. 12.** A Câmara Municipal de Dores do Indaiá dará ampla divulgação da existência da Ouvidoria e suas respectivas atividades pelos meios de comunicação utilizados pela Casa.

**Art. 13.** A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio logístico, tecnológico e administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

**Art. 14.** Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução , serão observadas:

I – a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;

II – a Lei federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017;

III – Regimento Interno da Câmara Municipal de Dores do Indaiá/MG.

**Art. 15º.** A presente Resolução entra em vigor na data de sua publicação revogando-se as disposições em contrário.

Câmara Municipal de Dores do Indaiá, 06 de agosto de 2025.

  
Karla Francisca Vieira Araújo  
Presidente

  
Wilton de Oliveira Silva  
1º Secretário