



## **RESOLUÇÃO nº 07/2024**

Institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Alegre e contém outras disposições.

Faço saber que o plenário da Câmara Municipal de São José do Alegre aprovou e eu, Presidente, nos termos do inciso IV do art. 43 da Lei Orgânica Municipal, promulgo a seguinte resolução:

### **Capítulo I DISPOSIÇÕES GERAIS**

**Art. 1º.** Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de São José do Alegre, denominada “Ouvidoria Legislativa”, com atribuições de promover a participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados direta ou indiretamente pelo Poder Legislativo Municipal, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017.

**Art. 2º.** A Ouvidoria é um canal permanente de interlocução e aproximação entre o Poder Legislativo Municipal e a comunidade, constituindo-se em um canal aberto para o recebimento de denúncias ou representações, reclamações, críticas, elogios, sugestões, pedidos de informações e quaisquer outros tipos de manifestação da sociedade.

### **Capítulo II DAS ATRIBUIÇÕES DA OUVIDORIA LEGISLATIVA**

**Art. 3º.** Compete à Ouvidoria da Câmara Municipal:

I - Receber, analisar, encaminhar e acompanhar as manifestações de pessoas físicas ou jurídicas dirigidas à Câmara Municipal, em especial aquelas que versarem sobre:

- a) funcionamento ineficiente de serviços da Câmara Municipal;
- b) violação das normas ou princípios da Administração Pública, ou qualquer desrespeito aos direitos e liberdades fundamentais;
- c) ilegalidades, irregularidades, atos de improbidade e abuso de poder;
- d) outras demandas recebidas pelos canais disponibilizados ao público.

II - Organizar os mecanismos e canais de acesso dos interessados à Ouvidoria e orientar o público sobre as formas de sua utilização para formalização de manifestações dirigidas à Câmara Municipal;

III - Receber sugestões de aprimoramento, críticas, elogios e pedidos de informação sobre as atividades do Poder Legislativo Municipal;

IV - Diligenciar junto aos setores administrativos competentes, de acordo com a demanda recebida, a fim de subsidiar as informações e esclarecimentos a serem prestados, na forma e prazos definidos em lei ou em regulamento;



V - Responder ou prestar informações aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pela Câmara Municipal sobre procedimentos legislativos e administrativos de seu interesse;

VI - Informar ao cidadão ou organização interessada sobre o andamento e o resultado das suas manifestações efetuadas junto à Ouvidoria;

VII - Reunir as sugestões e necessidades manifestadas pela comunidade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela almejadas;

VIII - Apresentar ao Presidente da Câmara relatórios de suas atividades, bem como dos serviços da Ouvidoria junto ao público, para conhecimento, utilização continuada e ciência dos resultados alcançados;

IX - Organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às manifestações recebidas;

X - Atuar como encarregada, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018, sem prejuízo da possibilidade de designação de outros encarregados;

XI - Fiscalizar, sem prejuízo das atribuições do Controle Interno da Câmara, a disponibilização de documentação e informações pelos setores administrativos da Câmara Municipal no Portal da Transparência, conforme disposto na Lei Federal nº 12.527/2011 e nas Leis complementares nºs 101/2000 e 131/2009.

**Art. 4º.** A Ouvidoria Legislativa não tem atribuições correccionais, sendo constituída para atendimento direto aos munícipes.

**Parágrafo único.** Compete à Ouvidoria Legislativa levar ao conhecimento da Presidência da Câmara Municipal as irregularidades de que tiver ciência no desempenho de suas funções, a fim de que a autoridade competente possa tomar as providências e encaminhamentos que entender necessários.

### **Capítulo III DO OUVIDOR LEGISLATIVO**

**Art. 5º.** A Ouvidoria Legislativa será representada e coordenada por um servidor efetivo da Câmara Municipal, integrante do quadro próprio da Casa, designado pelo Presidente da Câmara Municipal por meio de portaria.

**§ 1º.** A função de Ouvidor é diretamente vinculada ao Presidente da Câmara Municipal, e suas atribuições serão as mesmas da Ouvidoria Legislativa.

**§ 2º.** A função de Ouvidor será desempenhada em caráter não exclusivo, conciliando-se com as atribuições regulares do servidor designado.

**§ 3º.** Norma posterior poderá instituir gratificação especial pelo desempenho da função de Ouvidor Legislativo.

**Art. 6º.** É dever do Ouvidor manter-se sempre atualizado quanto à legislação, assim como às práticas inerentes aos serviços da Ouvidoria, sem descuidar-se do conhecimento das normas legais do acesso à informação.

### **Capítulo IV DO ACESSO DOS USUÁRIOS À OUVIDORIA**



**Art. 7º.** A Câmara Municipal disponibilizará aos cidadãos os meios de acesso à Ouvidoria, na forma do seu respectivo regulamento.

**§ 1º.** A Ouvidoria Legislativa deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem simples, clara, objetiva e compreensível.

**§ 2º.** As manifestações deverão ser apresentadas preferencialmente em meio eletrônico, por meio de canal de comunicação ou sistema informatizado disponibilizado à sociedade no sítio eletrônico da Câmara Municipal.

**§ 3º.** As manifestações também poderão ser recebidas por telefone, e-mail, por via postal ou por qualquer outro meio idôneo, inclusive pessoalmente.

**§ 4º.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta resolução.

**§ 5º.** Quando forem recebidas manifestações que não se encontrem no âmbito de suas atribuições, a Ouvidoria Legislativa deverá encaminhá-las para o órgão competente, e repassar tal informação ao solicitante.

**§ 6º.** As manifestações feitas verbalmente serão imediatamente reduzidas a termo.

**Art. 8º.** Não serão atendidos pedidos de informação genéricos, desarrazoados ou que exijam trabalhos adicionais de análise, interpretação, elaboração de comparativos ou relatórios, consolidação ou tratamento de dados.

**Art. 9º.** No caso de pedidos de informações que já estiverem disponíveis no sítio eletrônico da Câmara Municipal, o requerente será orientado no sentido de como acessá-las.

**Art. 10.** No caso de indeferimento do pedido de informações, o interessado poderá apresentar recurso ao Presidente da Câmara Municipal no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência, na forma do art. 15 da Lei Federal nº 12.527/2011.

**Art. 11.** As manifestações deverão ser identificadas, contudo a Ouvidoria não poderá estabelecer exigências formais de identificação do requerente que inviabilizem a sua manifestação.

**§ 1º.** A solicitação de certificação da identidade do usuário somente poderá ser exigida quando a resposta à manifestação implicar o acesso à informação pessoal própria ou de terceiros.

**§ 2º.** Entende-se como certificação de identidade o procedimento de conferência de identidade do manifestante por meio de documento de identificação válido;

**Art. 12.** São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos que determinaram a apresentação de manifestações ou solicitações perante a Ouvidoria.

**Art. 13.** São gratuitos os procedimentos de que trata esta Resolução, vedada a cobrança de quaisquer importâncias do usuário, ressalvada a possibilidade de cobrança dos custos de reprografia de documentos requeridos, nos termos de regulamento.



## Capítulo V DAS ESPÉCIES DE MANIFESTAÇÕES

**Art. 14.** Para os fins desta Resolução, entende-se por:

- I – Reclamação: demonstração de insatisfação relativa ao serviço público;
- II – Denúncia ou Representação: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;
- III – Sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal;
- IV – Elogio: demonstração de reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido, o atendimento recebido ou o desempenho do órgão e/ou seus agentes;
- V – Solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Câmara Municipal, devendo indicar necessariamente o atendimento ou serviço requerido pelo interessado;
- VI – Pedido de informação: solicitação de quaisquer informações a respeito de dados relativos às atividades da Câmara Municipal;

**Art. 15.** A reclamação recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou do serviço.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva da reclamação conterá informação objetiva acerca do fato apontado.

**Art. 16.** A denúncia recebida será conhecida caso contenha elementos mínimos descritivos da irregularidade ou indícios que permitam à administração pública chegar a tais elementos.

§ 1º. A resposta conclusiva da denúncia conterá informação sobre o seu encaminhamento aos órgãos apuratórios e sobre os procedimentos a serem adotados, ou sobre o seu arquivamento.

§ 2º. A denúncia poderá ser encerrada quando:

- I – estiver dirigida a órgão não pertencente ao Poder Legislativo Municipal de São José do Alegre;
- II – não contenha elementos mínimos indispensáveis à sua apuração.

**Art. 17.** A sugestão recebida será encaminhada à autoridade responsável pela prestação do atendimento ou serviço público, que se manifestará acerca da possibilidade de adoção da medida sugerida.

**Art. 18.** O elogio recebido será encaminhado ao agente público que prestou o atendimento ou ao responsável pela prestação do serviço, e à sua chefia imediata.

**Parágrafo único.** A resposta conclusiva do elogio conterá informação sobre o encaminhamento e a cientificação ao agente público ou ao responsável pelo serviço prestado e à sua chefia imediata.

## Capítulo VI DOS PROCEDIMENTOS E PRAZOS



**Art. 19.** Recebida a manifestação, a Ouvidoria Legislativa primeiramente promoverá a sua classificação, segundo as categorias elencadas no artigo 14 desta resolução.

**Art. 20.** O procedimento de análise das manifestações observará os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**§ 1º.** 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 - Registro da manifestação em formulário ou sistema próprio, para controle de sua movimentação;

IV - Análise e obtenção de informações, quando necessário;

V - Decisão administrativa final;

VI - Ciência ao usuário.

**§ 2º.** A decisão administrativa final corresponde ao ato administrativo mediante o qual a autoridade competente manifesta-se acerca da procedência ou improcedência do pedido, apresentando solução ou comunicando a impossibilidade de seu atendimento.

**§ 3º.** A resposta conclusiva da manifestação conterá informação sobre a decisão administrativa final acerca do caso apontado.

**Art. 21.** Sempre que as informações apresentadas pelo usuário forem insuficientes para a análise da manifestação, deverá a Ouvidoria enviar ao usuário, no prazo máximo de até 20 (vinte) dias a contar do recebimento da manifestação, um pedido de complementação de informações.

**§ 1º.** A falta de complementação da informação, pelo usuário, no prazo de 10 (dez) dias, acarretará o arquivamento da manifestação, sem produção de resposta conclusiva.

**§ 2º.** O pedido de complementação de informações poderá ser feito apenas uma vez, e deverá solicitar todas as informações necessárias à análise 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.

**Art. 22.** A Ouvidoria Legislativa responderá ao interessado, observando-se os prazos máximos estabelecidos na Lei Federal nº 13.460/2017 ou, quando se tratar de pedido de acesso a informação, aos prazos estabelecidos na Lei Federal nº 12.527/2011.

**Art. 23.** A manifestação poderá ser encerrada sem produção de resposta conclusiva quando seu autor descumprir os deveres de:

I – expor os fatos conforme a verdade;

II – proceder com lealdade, urbanidade e boa-fé;



III – não agir de modo temerário; ou

IV – prestar as informações que lhe forem solicitadas para o esclarecimento dos fatos.

**Parágrafo único.** A manifestação também poderá ser encerrada quando a solicitação tiver por objetivo matéria estranha às atribuições, competências e serviços da Câmara Municipal, ocasião em que o usuário deverá ser informado do órgão competente e do meio para encaminhamento da solicitação.

**Art. 24.** O Ouvidor poderá solicitar informações e esclarecimentos diretamente a qualquer setor ou agente público da Câmara Municipal de São José do Alegre, o qual deverá responder à Ouvidoria no prazo máximo de 10 (dez) dias, prorrogável de forma justificada uma única vez, por igual período.

## Capítulo VII DA AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO

**Art. 25.** Após a conclusão de cada atendimento, poderá a Ouvidoria enviar mensagem eletrônica aos usuários contendo questionário a fim de se coletar dados sobre a satisfação com o atendimento prestado pelo Serviço de Ouvidoria Legislativa.

**Art. 26.** A Ouvidoria Legislativa deve elaborar e encaminhar ao Presidente da Câmara relatório trimestral referente às reclamações, críticas, apreciações, comentários, elogios, pedidos de informações e sugestões recebidas, bem como de seus encaminhamentos e resultados.

**Art. 27.** A Ouvidoria deverá elaborar anualmente, no mês de janeiro, o Relatório de Gestão de suas atividades do ano anterior, conforme previsto nos arts. 14 e 15 da Lei Federal nº 13.460/2017, o qual deverá consolidar os resultados de todas as manifestações recebidas dos usuários, apontando eventuais falhas e sugerindo possíveis melhorias na prestação dos serviços públicos.

§ 1º. O relatório de gestão deverá indicar, ao 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 pelos órgãos internos da Câmara nas soluções apresentadas.

§ 2º. O relatório de gestão será:

I - encaminhado ao Presidente da Câmara;

II - disponibilizado integralmente na página oficial da Câmara na internet.

## Capítulo VIII DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

**Art. 28.** A Câmara Municipal deverá dar ampla divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria Legislativa, por todos os veículos de comunicação utilizados pela Casa, orientando sobre as formas de participação do usuário na administração



# CÂMARA MUNICIPAL DE SÃO JOSÉ DO ALEGRE

Estado de Minas Gerais

pública, e viabilizando o acesso dos usuários aos meios de integração entre o Poder Legislativo e a sociedade.

**Art. 29.** A Ouvidoria deverá manter sigilo sobre denúncias e reclamações que receber, bem como sobre suas fontes, quando o caso assim requerer ou for solicitado pelo usuário, assegurado em qualquer caso a privacidade dos dados dos denunciadores, nos termos da Lei Federal nº 13.709/2018 – Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD).

**Art. 30.** O Presidente da Câmara Municipal assegurará a estrutura administrativa e operacional necessária ao bom funcionamento da Ouvidoria.

**Art. 31.** Aplicam-se à Câmara Municipal e à Ouvidoria Legislativa, no que couber e no que for omissa a presente resolução, as disposições da Lei municipal nº 1.462/2024, que dispõe sobre a criação da Ouvidoria Geral do Município.

**Art. 32.** Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

São José do Alegre/MG, 21 de outubro de 2024.

*Maria Helena*

MARIA HELENA DE CARVALHO SANTANA  
(Presidente da Câmara)

CÂMARA MUNICIPAL  
DE SÃO JOSÉ DO ALEGRE  
PUBLICADO E REGISTRADO  
EM 21/10/2024

Jefferson Rodrigues  
Secretário Executivo