



CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ: 77.778.660/0001-22

RESOLUÇÃO Nº 19/2025

Dispõe sobre a criação, a estrutura e o funcionamento da Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Palmital.

Art. 1º A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Palmital 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 reclamações, denúncias, sugestões, elogios e quaisquer outras manifestações, desde que relacionados ao funcionamento da Câmara Municipal de Palmital.

Art. 3º São atribuições da Ouvidoria Parlamentar:

- I. promover a participação do cidadão, junto à Câmara Municipal, em cooperação com outros órgãos da administração voltados a defesa do usuário;
- II. receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações, perante a Câmara Municipal;
- III. promover a adoção de mediação e conciliação entre o cidadão e a Câmara Municipal, sem prejuízo de análise da matéria por outros órgãos competentes;
- IV. receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representação de pessoas físicas ou jurídicas sobre funcionamento ineficiente dos serviços legislativos e administrativos, violação ou qualquer forma de discriminação atentatória aos direitos e liberdades fundamentais dos cidadãos, ilegalidade ou abuso do poder e atos praticados por membros do Poder Legislativo Municipal;
- V. propor medidas para sanar as violações, as ilegalidades ou os abusos constatados;
- VI. propor à Mesa Diretora as medidas necessárias à regularização dos trabalhos administrativos e legislativos, bem como o aperfeiçoamento da organização;
- VII. propor à Mesa Diretora, quando cabível, a abertura de sindicância ou inquérito destinado a apurar irregularidades administrativas de que tenha conhecimento;
- VIII. solicitar à Mesa Diretora que encaminhe aos outros Poderes do Município, Estado, ao Tribunal de Contas do Estado, à Polícia Federal, ao Ministério Público ou a outro órgão competente, as denúncias recebidas que necessitem de esclarecimentos ou sobre as quais devam se manifestar;
- IX. responder aos cidadãos e às entidades quanto às providências adotadas pelo Poder Legislativo sobre procedimentos administrativos e legislativos do seu interesse;
- X. realizar audiências com segmentos da sociedade civil.
- XI. receber, examinar e encaminhar aos órgãos competentes as reclamações ou representação de pessoas físicas ou jurídicas sobre a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, Lei de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), no âmbito do Poder Legislativo Municipal, estabelecendo competências, procedimentos e providências correlatas a serem observados por seus órgãos e entidades, visando garantir a proteção de dados pessoais.



CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ: 77.778.660/0001-22

Art. 4º Compete à Ouvidoria Parlamentar, no exercício de suas atribuições institucionais:

I. receber e analisar as manifestações de cidadão que lhe for dirigida, em especial aquelas sobre:

- a) sugestões, críticas, reclamações, elogios, solicitação de informação ou denúncia atinentes às atividades legislativa e administrativa da Câmara Municipal;
- b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;
- d) mau funcionamento dos serviços legislativos e administrativos da Câmara Municipal.

- II. disponibilizar as informações de interesse público;
- III. divulgar seus serviços no cumprimento de seu papel institucional junto à sociedade;
- IV. identificar problemas no atendimento ao usuário;
- V. processar os pedidos de acesso à informação de que trata a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011;
- VI. registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;
- VII. atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;
- VIII. promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;
- IX. exercer suas atividades em estrita observância às competências regimentais em vigor;
- X. dar prosseguimento às manifestações recebidas;
- XI. informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;
- XII. facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;
- XIII. auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;
- XIV. auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;
- XV. acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;
- XVI. conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas.

§ 1º 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.

§ 2º Após a resposta conclusiva, será encaminhado ao usuário, pesquisa de satisfação do serviço, conforme o anexo I da presente resolução.



CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ: 77.778.660/0001-22

§ 3º Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

§ 4º É responsabilidade da Ouvidoria Parlamentar:

- I. elaborar o conteúdo da Carta de Serviços ao Usuário, nos termos previstos no art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com as respectivas atualizações;
- II. realizar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pela Câmara Municipal, com divulgação dos respectivos relatórios e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal, observado o que dispõem os arts. 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Art. 5º A Ouvidoria Parlamentar será composta por um servidor designado para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, que será designado pelo Presidente da Câmara Municipal.

Parágrafo único. O servidor designado na forma do caput deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

Art. 6º A Câmara Municipal garantirá o acesso do cidadão à Ouvidoria por meio dos seguintes canais de comunicação:

- I. acesso exclusivo à Ouvidoria por meio da página eletrônica da Câmara Municipal de Palmital na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;
- II. telefone, em que a manifestação será reduzida a termo;
- III. serviço de atendimento pessoal;
- IV. recebimento de manifestações, por meio de correio, fax ou outro meio identificado para esse fim.

§ 1º A manifestação será dirigida à Ouvidoria Parlamentar e conterá a identificação do requerente.

§ 2º A identificação do requerente não conterá exigências que inviabilizem sua manifestação.

§ 3º São proibidas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação de manifestações perante a Ouvidoria.

§ 4º A manifestação poderá ser feita por meio eletrônico, correspondência convencional ou verbalmente, hipótese em que deverá ser reduzida a termo.

§ 5º No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no § 4º, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria Parlamentar, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

§ 6º Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.



CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ: 77.778.660/0001-22

§ 7º Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

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

§9º A quantidade de manifestações recebidas será controlada pelo Ouvidor, detalhando-as por elogios, denúncias, solicitações, reclamações e sugestões, sendo elaborado relatório de gestão, anualmente, pela Ouvidoria Parlamentar, para encaminhamento à Presidência e respectiva divulgação, até o dia 15 de janeiro do ano subsequente.

Art. 7º A Ouvidoria Parlamentar não receberá e registrará as manifestações anônimas contra vereadores e servidores públicos.

Parágrafo único. Caso não haja indícios de procedência do fato denunciado, o Ouvidor deverá arquivá-la, fundamentando sua decisão, que será disponibilizada, para acesso público, no canal da Ouvidoria Parlamentar, junto ao site da Câmara Municipal.

Art. 8º A Presidência da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, disponibilizando espaço físico e a infraestrutura de apoio necessárias ao exercício das atribuições, mediante apoio logístico, tecnológico, administrativo e operacional necessários ao desempenho de suas atividades.

Art. 9º A Mesa da Câmara Municipal editará os atos necessários a fiel execução das medidas previstas na presente Resolução, por meio de resolução de mesa.

Art. 10. 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. a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

Art. 11. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogadas disposições em contrário.

Câmara Municipal de Palmital, 10 de dezembro de 2025.

Salete Ap. de Lima
SALETE APARECIDA DE LIMA
Presidente



CÂMARA MUNICIPAL DE PALMITAL

CNPJ: 77.778.660/0001-22

ANEXO I

Sobre a manifestação registrada na Ouvidoria Parlamentar:

1. A sua demanda foi atendida?
☐ Sim
☐ Não
☐ Parcialmente atendida
2. Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta Ouvidoria?
☐ Muito insatisfeito
☐ Insatisfeito
☐ Regular
☐ Satisfeito
☐ Muito satisfeito
3. O que o (a) levou a classificar dessa maneira?
(É possível assinalar mais de uma opção)
☐ Qualidade da resposta
☐ Prazo
☐ Qualidade do sistema da Ouvidoria