

RESOLUÇÃO N.º 087, DE 07 DE AGOSTO DE 2025.

INSTITUI, NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE MONTE BELO, O REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

A Câmara Municipal de Monte Belo/MG, através de seus representantes, no uso de suas atribuições legais, em conformidade com o art. 19, inciso I e III do Regimento Interno, aprova a seguinte Resolução:

**CAPÍTULO I
DA FINALIDADE**

Art. 1º A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal tem por finalidade atuar no sentido de atender as manifestações que lhe forem dirigidas pelos cidadãos e zelar pela qualidade do serviço público no âmbito da Câmara Municipal de Monte Belo.

Art. 2º O detalhamento da estrutura básica, a organização e as competências estão disciplinadas neste Regimento Interno.

**CAPÍTULO II
DA MISSÃO INSTITUCIONAL**

Art. 3º A Ouvidoria tem por missão identificar oportunidades de melhoria dos serviços prestados no âmbito do Poder Legislativo Municipal, através das manifestações recebidas e auxiliar os setores internos na implantação de soluções viáveis e necessárias.

Art. 4º A Ouvidoria atuará no sentido de garantir a qualidade e a eficiência dos serviços públicos ligados as suas atribuições e competência.

**CAPÍTULO III
DAS ATIVIDADES**

Art. 5º A Ouvidoria desempenhará as seguintes atividades:

I – receber e examinar:

- a) as reclamações;
- b) denúncias e representações;
- c) críticas;
- d) sugestões;
- e) elogios;
- f) pedidos de informações;

II – responder aos cidadãos e às entidades, através de notificação, as providências tomadas sobre procedimentos administrativos de seu interesse;

III – assinar correspondências;

IV – prover meios de apoio a todas atividades de atendimento ao cidadão, e dar encaminhamento a manifestações produzidas por quaisquer modalidades: presencial, internet, carta, telefone, ainda que de autoria não identificada;

V – proceder aos registros de entrada e movimentações posteriores das manifestações;

VI – registrar e anotar o cumprimento das providências sugeridas e orientadas;

VII – manter atualizados os dados estatísticos de seus trabalhos;

VIII – solicitar informações ou cópias de documentos a qualquer setor interno da Câmara Municipal, a fim de subsidiar respostas ou prestar informações que entender devidas;

IX – requerer ou promover diligências, quando cabíveis;

X – implementar perguntas e respostas frequentes no site da Câmara Municipal de Monte Belo;

CAPÍTULO IV DOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS

Art. 6º Serão considerados usuários dos serviços da Ouvidoria Municipal:

I – a sociedade em geral, por seus cidadãos;

II – as pessoas jurídicas e associações locais;

CAPÍTULO V DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 7º A Ouvidoria, órgão estruturado como unidade administrativa, está diretamente subordinada a Mesa Diretora.

Art. 8º A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal será composta por um servidor designado por ato da Mesa Diretora, dentre os servidores ocupantes de cargos de provimento efetivo, para o desempenho da função, bem como seu substituto legal para os casos de impedimento do titular.

§ 1º Será concedida a função gratificada no percentual de 10% sobre a remuneração do servidor designado para a função de Ouvidor.

§ 2º No caso de impedimento do Ouvidor, assumi a função para o ato específico o servidor ocupante de cargo de provimento efetivo designado pela Mesa Diretora como substituto legal.

§ 3º Considera-se impedido de dar encaminhamento, prestar informações ou responder a manifestação recebida, cujo objeto verse sobre assunto ligado as atribuições da função de

Ouvidor ou conexas com as atribuições do cargo de origem, ressalvado o disposto no inciso III do art. 5º desta Resolução.

CAPÍTULO VI DOS PROCEDIMENTOS

Art. 9º A Ouvidoria Municipal utilizará os seguintes canais para recebimento das manifestações:

- I – Pessoalmente;
- II – Internet;
- III – Cartas;
- IV – Telefone institucional;

Art. 10. A Ouvidoria deverá garantir a todos os demandantes, caráter de sigilo, discricção e de fidedignidade ao que lhe for transmitido, devendo ser observada a Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018.

Art. 11. A Ouvidoria poderá fazer uso de respostas-padrão;

Art. 12. A Ouvidoria deverá zelar pelo cumprimento dos seguintes prazos:

I – Prazo de conclusão do processo pela Ouvidoria será de 30 dias, prorrogável por igual período, mediante justificativa;


II – Prazo para os setores darem retorno à Ouvidoria será de 5 (cinco) dias.

CAPÍTULO VII DAS OMISSÕES

Art. 13. Os casos omissos no presente regimento interno serão dirimidos pela Mesa Diretora, observada a legislação aplicável, por meio de portaria.

Art. 14. Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Câmara Municipal de Monte Belo, 07 de agosto de 2025.


AMARILDO ELIAS MARTINS
Presidente da Câmara

