



PROCESSO
Nº 029/2025

Câmara Municipal de Coromandel

ESTADO DE MINAS GERAIS

RESOLUÇÃO Nº 004/2025

“DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO, A ESTRUTURA E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA PARLAMENTAR DA CÂMARA MUNICIPAL DE COROMANDEL/MG, E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.”

A Câmara Municipal de Coromandel-MG, Estado de Minas Gerais, por seus representantes legais, APROVA e a Mesa Diretora PROMULGA a seguinte Resolução:

Art.1º Fica criada a Ouvidoria do Poder Legislativo do Município de Coromandel/MG, na forma desta Resolução, com o objetivo de contribuir para elevar, continuamente, os padrões de transparência, presteza e segurança das atividades desenvolvidas na Instituição e o fortalecimento da cidadania.

Parágrafo único: A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Coromandel - MG funcionará vinculada à Presidência desta Casa.

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 à Câmara Municipal de Coromandel/MG.

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; e,

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.

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;



Câmara Municipal de Coromandel

ESTADO DE MINAS GERAIS

- b) violação ou qualquer forma de discriminação atentatória dos direitos e liberdades fundamentais;
- c) ilegalidades, atos de improbidade administrativa e abuso de poder;
- 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 preservação 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 servidores 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 - Acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal; e
- XV - 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 trinta dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por



Câmara Municipal de Coromandel

ESTADO DE MINAS GERAIS

igual período.

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

§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; e

II - Realizar a avaliação continuada dos serviços públicos da 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 servidor efetivo designado para o cumprimento das atividades administrativas pertinentes, sob a coordenação de um Ouvidor-Geral, que será indicado pelo Presidente da Câmara Municipal, dentre os vereadores da Casa, com o mandato de 02 (dois) anos, sendo inadmissível a recondução.

§ 1º O Presidente da Câmara deverá indicar um vereador como Ouvidor Substituto, que assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

§ 2º O servidor efetivo designado na forma do *caput* deste artigo ficará responsável pelo gerenciamento técnico do Sistema de Informações ao Cidadão e atenderá às demais atribuições indicadas pelo Ouvidor-Geral, relacionadas ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

Art. 6º Não poderá ser escolhido para exercer as atividades junto à Ouvidoria o servidor que tenha sido, nos últimos cinco anos:

I - Responsabilizado por atos julgados irregulares, pelo Tribunal de Contas do Estado ou pelo Poder Judiciário;

II - Punido por ato lesivo ao patrimônio público, em processo disciplinar, por decisão da qual não caiba recurso na esfera administrativa, em qualquer esfera de governo;

III - Condenado em processo criminal:



Câmara Municipal de Coromandel

ESTADO DE MINAS GERAIS

- a) por crime contra o patrimônio;
- b) por crime contra a Administração Pública;
- c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional; e
- d) por prática de ato de improbidade administrativa.

Parágrafo único: O servidor integrante da Ouvidoria que vier a ter, contra si, a aplicabilidade de qualquer das penalidades previstas neste artigo, ficará automaticamente destituído da função.

Art.7° O Ouvidor-Geral, no exercício de suas funções, poderá:

I - Requisitar informações ou cópias de documentos a qualquer órgão ou servidor da Câmara Municipal;

II - Solicitar a qualquer órgão informações e cópias de documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições regimentais, através da Presidência da Câmara Municipal.

§1° Os órgãos internos da Câmara Municipal terão prazo de até vinte dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão de complexidade do assunto.

§2° O não cumprimento do prazo previsto no §1° deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal.

Art. 8° São atribuições exclusivas do Ouvidor-Geral:

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

II - Recomendar a correção de procedimentos administrativos;

III – Sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV - Determinar, de forma fundamentada, o encerramento de manifestações;

V - Manter sigilo, quando solicitado, sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI - Solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VII - Solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos



Câmara Municipal de Coromandel

ESTADO DE MINAS GERAIS

iniciados por ação da Ouvidoria;

VIII - Promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação dos serviços da Ouvidoria;

IX - Elaborar relatório trimestral e anual das atividades da Ouvidoria para encaminhamento à Mesa Diretora, disponibilizando-os para conhecimento dos cidadãos;

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

XI - Propor ao Presidente da Câmara Municipal a celebração de convênios ou parcerias com entidades afins e de interesse da Ouvidoria; e

XII - Propor ao Presidente da Câmara Municipal a elaboração de palestras, seminários e eventos técnicos com temas relacionados às atividades da Ouvidoria.

Parágrafo único: Todos os dados colhidos deverão ser mantidos em sigilo, pelo Ouvidor, inclusive após do exercício da sua função.

Art.9º 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, na internet, contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II - Telefone tarifado;

III - Serviço de atendimento pessoal; e

IV - Recebimento de manifestação, por meio de correio 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, previsto no §4º, respeitada



Câmara Municipal de Coromandel

ESTADO DE MINAS GERAIS

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 sigilo do Ouvidor-Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala específica para o atendimento presencial.

§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-Geral, 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.10 A Ouvidoria Parlamentar receberá e registrará as manifestações que pela descrição dos fatos forneçam indícios de procedência do fato denunciado.

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

Art.11 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.12 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.13 Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, serão observados:

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; e,

III - Regimento Interno da Câmara Municipal de Coromandel - MG.

Art. 14 As despesas decorrentes da presente Resolução correrão à conta da dotação orçamentária própria.



Câmara Municipal de Coromandel

ESTADO DE MINAS GERAIS

Art. 15 Revoga-se as Resoluções n° 001/2019 e 005/2019 e demais disposições em contrário.

Art. 16 Esta resolução entra em vigor na data de sua publicação

Câmara Municipal de Coromandel, 10 de Junho de 2025.

Douglas Pereira Castro
VEREADOR – NOVO
Presidente da Câmara Municipal

Denise Alves Vieira
VEREADORA – PRD
Vice-Presidente da Câmara

Franciene Raquel Pereira Paiva
VEREADORA – PP
Secretária da Câmara

CERTIDÃO

Certifico que a(o) Resolução
004/25 foi publicada(o) no Quadro de
aviso desta Câmara do dia 11/06/25
estando a(o) mesmo(a) arquivado(a) na
Secretaria da Câmara.

Câmara Municipal de Coromandel
11 de Junho de 2025
Carlos P. Salvo
DIRETOR LEGISLATIVO

Só será válido desde que contenha o carimbo
"CERTIDÃO" devidamente assinado pelo
Diretor Legislativo



Câmara Municipal de Coromandel

ESTADO DE MINAS GERAIS

ANEXO I - PESQUISA DE SATISFAÇÃO

A respeito de sua manifestação registrada na Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Coromandel/MG:

1) A Sua Demanda foi atendida?

Sim Não Parcialmente atendida

2) Você está satisfeito(a) com o atendimento prestado por esta ouvidoria?

Muito satisfeito
 Satisfeito
 Regular
 Insatisfeito
 Muito insatisfeito

3) O que o(a) levou a classificar dessa maneira?

Qualidade da resposta
 Prazo
 Qualidade do sistema de comunicação