



CÂMARA MUNICIPAL DE MÁRIO CAMPOS
CEP 32.470-000 – Estado de Minas Gerais

RESOLUÇÃO Nº 01, de 17 de abril de 2026.

Câmara Municipal de Mário Campos

Publicado em: 17.04.26 às 14 hs 30 min


Servidor Responsável

Aprova o Regimento Interno da Ouvidoria da Câmara Municipal de Mário Campos, dispõe sobre a defesa dos direitos do usuário do serviço público e dá outras providências.

O Plenário da Câmara Municipal de Mário Campos, no uso das atribuições conferidas pela Lei Orgânica do Município, aprovou, e a Mesa Diretora, nos termos do artigo 38, XV, promulga e assina a presente Resolução:

CAPÍTULO I
DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

Art. 1º. Este Regimento Interno disciplina a organização, o funcionamento e as atribuições da Ouvidoria da Câmara Municipal de Mário Campos, em conformidade com a Lei Orgânica Municipal, a Lei Federal nº 12.527/2011 (LAI), a Lei Federal nº 13.460/2017 (Defesa do Usuário), a Lei Federal nº 13.709/2018 (LGPD), a Resolução nº 07/2024 (Regimento Interno da Câmara) e o Decreto 201/67.

Art. 2º. A Ouvidoria é o órgão de participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal, atuando como:

- I. Canal de Manifestações: Para o recebimento de denúncias, reclamações, sugestões, elogios e solicitações de providências (Lei nº 13.460/2017);
- II. Serviço de Informações ao Cidadão (SIC): Para o acesso a dados e informações públicas (Lei nº 12.527/2011).

CAPÍTULO II
DAS COMPETÊNCIAS

Art. 3º. Compete à Ouvidoria, além das atribuições previstas no art. 49 da Lei Complementar Municipal nº 109/2022:

- I. Promover a participação do usuário na administração pública, em cooperação com outras entidades;
- II. Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua qualidade e a satisfação do usuário;
- III. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do usuário;
- IV. Receber, analisar e encaminhar manifestações e pedidos de informação, acompanhando o tratamento e a resposta final;



CÂMARA MUNICIPAL DE MÁRIO CAMPOS
CEP 32.470-000 – Estado de Minas Gerais

- V. Elaborar e manter atualizada a Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do art. 7º da Lei nº 13.460/2017;
- VI. Produzir relatório anual de gestão, apontando as falhas recorrentes e sugerindo melhorias administrativas;
- VII. Garantir a proteção da identidade do denunciante e o sigilo das informações, quando necessário.

CAPÍTULO III
DAS MANIFESTAÇÕES (LEI Nº 13.460/2017)

Art. 4º. O usuário poderá apresentar manifestações à Ouvidoria, classificadas como: Reclamação, Denúncia, Sugestão, Elogio ou Solicitação.

Art. 5º. Recebida a manifestação, a Ouvidoria realizará o registro, a análise preliminar e o encaminhamento, observando os seguintes fluxos:

- I. **Matérias de Competência Interna da Câmara:**
 - a. Se a manifestação contiver indícios de infração ético-disciplinar por parte de Vereador, a Ouvidoria formalizará uma Representação, e encaminhará à Mesa Diretora para as providências cabíveis, nos termos do o Decreto 201/67.
 - b. Para as demais manifestações sobre servidores ou procedimentos administrativos, a Ouvidoria as submeterá ao despacho do Presidente para encaminhamento à Controladoria Interna, Procuradoria Jurídica ou aos setores competentes.
- II. **Matérias de Competência Externa:**
 - a. Se a manifestação versar sobre atos, serviços ou agentes do Poder Executivo Municipal ou de outros órgãos públicos, a Ouvidoria encaminhará a manifestação diretamente ao órgão ou entidade competente, sem a necessidade de despacho prévio da Mesa Diretora, oficiando em nome do Poder Legislativo e solicitando providências.
 - b. A Ouvidoria manterá o registro do encaminhamento e cobrará a resposta do órgão externo para dar ciência ao manifestante.

CAPÍTULO VI
DO ACESSO À INFORMAÇÃO (LEI Nº 12.527/2011)

Art. 6º. O pedido de acesso à informação será processado pelo Serviço de Informações ao Cidadão (SIC), operado pela Ouvidoria.

Art. 7º. Em caso de negativa de acesso à informação ou de não fornecimento das razões da negativa, o requerente poderá interpor recurso no prazo de 10 (dez) dias, a ser julgado:



CÂMARA MUNICIPAL DE MÁRIO CAMPOS
CEP 32.470-000 – Estado de Minas Gerais

- I. Em primeira instância, pelo Presidente da Câmara;
- II. Em segunda instância, pela Mesa Diretora.

CAPÍTULO V
DOS PRAZOS E DA RESPOSTA FINAL

Art. 8º. A Ouvidoria Geral é responsável por gerenciar a tramitação das manifestações e pedidos de informação, desde o seu protocolo até a expedição da resposta final ao cidadão, zelando pelo estrito cumprimento dos prazos legais e regimentais aplicáveis a cada caso.

Art. 9º. O prazo para resposta final às manifestações (reclamações, denúncias, sugestões) é de 30 (trinta) dias, prorrogável por igual período, uma única vez, mediante justificativa.

Art. 10. O prazo para resposta aos pedidos de informação (LAI) é de 20 (vinte) dias, prorrogável por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa.

Art. 11. A resposta final ao cidadão deverá ser fundamentada, informando as providências adotadas ou os motivos de fato e de direito que impedem o atendimento da solicitação.

CAPÍTULO VI
DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 12. A Câmara Municipal publicará e manterá atualizada a Carta de Serviços ao Usuário, que tem por objetivo informar o cidadão sobre os serviços prestados, as formas de acesso e os padrões de qualidade do atendimento.

CAPÍTULO VII
DAS DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 13. Os casos omissos serão resolvidos pela Mesa Diretora.

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

Câmara Municipal de Mário Campos, Estado de Minas Gerais, em dezessete de abril de dois mil e vinte e cinco (17/04/2025).

Reinaldo F. Silva de Magalhães
Presidente

Sevanir Isaias da Silva Filho
Primeiro Secretário

Nery Alves Ribeiro
Vice-Presidente

Wilson Francisco Pereira Junior
Segundo Secretário