

**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