



ESTADO DO CEARÁ  
**CÂMARA MUNICIPAL DE COREAÚ**

CNPJ N° 06.602.379/0001-96  
Avenida Dom José, 74, centro, Coreaú-CE

**RESOLUÇÃO Nº 003/2022, de 22 de novembro de 2022.**

INSTITUI A OUVIDORIA LEGISLATIVA NA  
CÂMARA MUNICIPAL DE COREAÚ-CE E DÁ  
OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

*O Presidente da Câmara Municipal de Coreaú, Estado do Ceará, no uso das suas atribuições constitucionais e legais. Faço saber que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo a presente Resolução:*

**Art. 1º.** Fica instituída no âmbito do Poder Legislativo Municipal de Coreaú a OUVIDORIA LEGISLATIVA, constituindo-se em um meio de interlocução entre a Câmara Municipal e a sociedade, constituindo-se num canal aberto para o recebimento de manifestações, através de solicitações, reclamações, sugestões, elogios, denúncias e quaisquer outros encaminhamentos relacionados às suas atribuições e competências, visando à participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos de que trata a Lei 13.460/2017, e a avaliação da efetividade e o aprimoramento da gestão pública.

**Art. 2º.** Para os efeitos desta resolução, considera-se:

I- usuário: pessoa física ou jurídica que se beneficia ou utiliza, efetiva ou potencialmente, de serviço público prestado pela Câmara Municipal;

II- serviço público: atividade administrativa ou de prestação direta ou indireta de bens ou serviços à população, exercida pela Câmara de Vereadores;

III- manifestações: solicitações, reclamações, sugestões, elogios e denúncias que tenham como objeto ações ou serviços públicos prestados pela Câmara de Vereadores e a conduta de seus servidores e agentes políticos quando do exercício de suas funções e atribuições públicas.

IV- solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Câmara de Vereadores.

V- reclamação: demonstração de insatisfação relativa a serviço público;

VI- sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas e serviços prestados pela Câmara Municipal;

VII- elogio: demonstração, reconhecimento ou satisfação sobre o serviço oferecido ou atendimento recebido;

VIII- denúncia: comunicação de prática de irregularidade ou ato ilícito cuja solução dependa da atuação dos órgãos apuratórios competentes;

**Art. 3º.** Compete à Ouvidoria da Câmara de Vereadores de Coreaú, além das atribuições contidas nos incisos I a VII, do art. 13 da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017:

I- receber, analisar, encaminhar, acompanhar e responder as manifestações dos usuários dirigidas à Câmara Municipal;

II- organizar os canais de acesso ao cidadão à Câmara Municipal, simplificando procedimentos;

III- orientar os usuários sobre os meios de formalização de manifestações dirigidas à Ouvidoria;

IV- fornecer informações, material educativo e orientar os cidadãos quando as manifestações não forem da competência da Ouvidoria da Câmara Municipal;

V- auxiliar na divulgação dos trabalhos da Câmara Municipal, dando conhecimentos dos mecanismos de participação social;



ESTADO DO CEARÁ  
**CÂMARA MUNICIPAL DE COREAÚ**

CNPJ N° 06.602.379/0001-96  
Avenida Dom José, 74, centro, Coreaú-CE

VI- encaminhar às autoridades competentes as manifestações, solicitar informações a respeito das mesmas, acompanhando o tratamento e sua efetiva conclusão;

VII- responder aos usuários quanto às providências adotadas em face de suas manifestações;

VIII- auxiliar a Câmara Municipal na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos, bem como no saneamento de violações, ilegalidades e abusos constatados, propondo medidas para o aperfeiçoamento do serviço público;

IX- atender o usuário de forma adequada, observados os princípios da regularidade, continuidade, efetividade, segurança, atualidade, generalidade, transparência e cortesia;

X- promover a adoção de mediação e conciliação entre o usuário e a Câmara Municipal, sem prejuízo de outros órgãos competentes.

**Art. 4º** A Ouvidoria da Câmara Municipal, diretamente vinculada à Mesa Diretora, será exercida por um Ouvidor, designado pelo Presidente do Legislativo, dentre os servidores da Casa.

**Parágrafo único.** A Mesa Diretora da Câmara Municipal assegurará autonomia à Ouvidoria Parlamentar, mediante apoio físico, técnico, tecnológico e administrativo necessários ao desempenho de suas atividades.

**Art. 5º.** A Unidade de Ouvidoria, para o exercício de suas funções, terá as seguintes prerrogativas:

I- requisitar informações às unidades e servidores da Câmara Municipal;

II- solicitar documentos necessários ao desenvolvimento de suas atribuições, por intermédio da Presidência da Câmara Municipal.

**Art. 6º** São atribuições do Ouvidor Geral:

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

II- remeter para a Mesa Diretora a proposição de medidas para sanar as violações de direito, as ilegalidades e os abusos de poder constatados na Câmara Municipal;

III- sugerir, quando cabível, a adoção de providências ou apuração de atos considerados irregulares ou ilegais;

IV- arquivar, de forma fundamentada, reclamação recebida que, por qualquer motivo, não deva ser respondida;

V- manter sigilo sobre os dados dos usuários dos serviços da Ouvidoria;

VI- promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII- solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos as autoridades competentes;

VIII- solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX- organizar e manter atualizado arquivo da documentação relativa às denúncias, reclamações e sugestões recebidas;

X- elaborar, anualmente, **relatório de gestão**, que deverá consolidar todas as manifestações recebidas no período, indicando, ao menos, o número de manifestações recebidas no ano, os motivos das manifestações, a análise dos pontos recorrentes e as providências adotadas pela Câmara Municipal, e com base nelas, apontar falhas e sugerir melhorias na prestação do serviço.



ESTADO DO CEARÁ  
**CÂMARA MUNICIPAL DE COREAÚ**

CNPJ N° 06.602.379/0001-96  
Avenida Dom José, 74, centro, Coreaú-CE

**Parágrafo único** – O relatório de gestão deverá ser encaminhado ao Presidente do Legislativo e disponibilizado integralmente no *site* da Câmara Municipal.

**Art. 7º.** A Ouvidoria deverá receber, analisar e responder às manifestações em linguagem clara e objetiva.

**Art. 8º.** Em nenhuma hipótese será recusado o recebimento de manifestações formuladas nos termos desta resolução sob pena de responsabilidade do agente público.

§ 1º. As manifestações deverão ser identificadas, vedado o anonimato, tendo em vista a inviabilidade de resposta ao manifestante.

§ 2º. São vedadas quaisquer exigências relativas aos motivos determinantes da apresentação da manifestação.

§ 3º. A identificação do requerente é informação pessoal protegida com restrição de acesso nos termos da Lei nº 12.527/2011.

§ 4º. No caso de manifestação feita por meio eletrônico, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá ser requerido meio de certificação da identidade do requerente.

§ 5º. A manifestação sobre matéria alheia à competência da Câmara Municipal será encaminhada ao Controle Interno do Executivo ou à Mesa Diretora para que adote as diligências necessárias, ou, se for um caso de exclusiva competência do Executivo, será informado ao usuário que a manifestação deverá ser dirigida à ouvidoria do município.

**Art. 9º.** As manifestações poderão ser apresentadas por meio dos seguintes canais de comunicação:

I- por meio de formulário eletrônico, disponível em link junto ao *site* da Câmara Municipal;

II- por correspondência convencional;

III- por atendimento presencial na sede da Câmara de Vereadores.

**Parágrafo único** - A manifestação feita verbalmente será, imediatamente, reduzida a termo.

**Art. 10.** Recebida a manifestação a Ouvidoria deverá classificá-la como solicitação, reclamação, sugestão, elogio ou denúncia, de acordo com as definições constantes nesta resolução.

§ 1º. A classificação atribuída pelo usuário, quando do encaminhamento da manifestação, poderá ser alterada pela Ouvidoria se verificado que não está adequada.

§ 2º. As manifestações serão encaminhadas às autoridades responsáveis para as devidas providências, se for o caso.

**Art. 11.** Os procedimentos relativos à análise das manifestações observarão os princípios da eficiência e da celeridade, visando a sua efetiva resolução.

**Parágrafo único.** A efetiva resolução das manifestações dos usuários compreende:

I- recepção da manifestação no canal de atendimento adequado;

II- emissão de comprovante de recebimento da manifestação com respectivo número de protocolo;



ESTADO DO CEARÁ  
**CÂMARA MUNICIPAL DE COREAÚ**

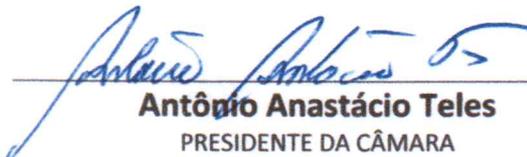
CNPJ N° 06.602.379/0001-96  
Avenida Dom José, 74, centro, Coreaú-CE

**ANEXO ÚNICO**

(Resolução nº 003/22, de 22 de novembro de 2022)

ÓRGÃOS	CARGOS	SÍMBOLO	QTDE	SUBSÍDIOS (R\$)
UNIDADE DE OUVIDORIA LEGISLATIVA	Ouvidor Geral	DAS I	01	3.500,00
	Assistente de Ouvidoria Nível I	DAS IV	01	2.100,00
	Assistente de Ouvidoria Nível II	DAS VI	01	1.230,00

*Paço do Poder Legislativo Municipal de Coreaú,  
Em, 22 de novembro de 2022.*

  
**Antônio Anastácio Teles**  
PRESIDENTE DA CÂMARA