



Estado de Pernambuco

## CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE IGUARACY

CNPJ Nº 11.464.385/0001 - 64 - Rua Antônio Santana, 16 - Centro - Iguaracy - PE - Fone: (87) 3837-1144

E-mail: [camaraiguaracy@gmail.com](mailto:camaraiguaracy@gmail.com) - Site: <http://www.camaraiguaracy.pe.gov.br/>

Município de Iguaracy - PE  
Câmara de Vereadores  
Publicado em 30/08/2022

Assinatura do(a) Responsável

### RESOLUÇÃO Nº 004/2022

EMENTA: DISPÕE SOBRE A CRIAÇÃO, A ESTRUTURA E O FUNCIONAMENTO DA OUVIDORIA PARLAMENTAR DA CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE IGUARACY/PE

Art. 1º. A Ouvidoria Parlamentar da Câmara Municipal de Iguaracy é instituída e organizada nos termos desta Resolução, tendo seu funcionamento vinculado ao Gabinete da Presidência.

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 ao funcionamento da Câmara Municipal de Iguaracy.

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. Acompanhar a prestação dos serviços, visando a garantir a sua efetividade;
- III. Propor aperfeiçoamentos na prestação dos serviços;
- IV. Auxiliar na prevenção e correção dos atos e procedimentos incompatíveis com os princípios estabelecidos nesta Resolução;
- V. Propor a adoção de medidas para a defesa dos direitos do cidadão, em observância às determinações desta Resolução;
- VI. Receber, analisar e encaminhar às autoridades competentes as manifestações, acompanhando o tratamento e a efetiva conclusão das manifestações perante a Câmara Municipal; e
- VII. 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 do 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;
  - 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 cidadão;
- V. Registrar, classificar e controlar a tramitação interna das demandas recebidas por tema, assunto, datas de recebimento e resposta, bem como outras catalogações consideradas necessárias;
- VI. Atuar na prevenção e solução de conflitos envolvendo usuários dos serviços;
- VII. Promover o intercâmbio de informações e manifestações com outras Ouvidorias;
- VIII. Exercer suas atividades em estrita observância às competências legais e regimentais em vigor;
- IX. Dar prosseguimento às manifestações recebidas;
- X. Informar o cidadão ou entidade sobre a qual órgão deverá se dirigir, quando a manifestação não for de competência da Ouvidoria Legislativa;



assinado por: idUser 83

PORTAL DA TRANSPARENCIA  
<http://cloud-it-solucoes.int.br/transparenciaMunicipal/download/46-20220831091536.pdf>



Estado de Pernambuco

## CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE IGUARACY

CNPJ Nº 11.464.385/0001 - 64 - Rua Antônio Santana, 16 - Centro - Iguaracy - PE - Fone: (87) 3837-1144

E-mail: [camaraiguaracy@gmail.com](mailto:camaraiguaracy@gmail.com) - Site: <http://www.camaraiguaracy.pe.gov.br/>

- XI. Facilitar o amplo acesso do usuário aos serviços da Ouvidoria, simplificando seus procedimentos e orientando os cidadãos sobre os meios de formalização das manifestações a serem encaminhadas à Ouvidoria;
- XII. Auxiliar a Presidência na tomada de medidas para sanar as violações, as ilegalidades e os abusos constatados;
- XIII. Auxiliar a Presidência na tomada de medidas necessárias à regularidade dos trabalhos legislativos e administrativos;
- XIV. Acompanhar as manifestações encaminhadas por organismos da sociedade civil à Câmara Municipal;
- XV. Conhecer as opiniões e necessidades da sociedade para sugerir à Câmara Municipal as mudanças por ela aspiradas.

Parágrafo primeiro - A ouvidoria encaminhará a decisão administrativa final ao usuário, observado o prazo de 30 (trinta) dias, prorrogável de forma justificada, uma única vez, por igual período.

Parágrafo segundo - Anualmente será realizada pesquisa de satisfação do serviço.

Parágrafo terceiro - Toda iniciativa proposta pela Ouvidoria terá ampla divulgação pelos órgãos de comunicação da Câmara Municipal.

Art. 5º. É responsabilidade da Ouvidoria Parlamentar realizar anualmente relatório de gestão apontando as manifestações recebidas, analisadas e respondidas, bem como avaliar a prestação dos serviços públicos da Câmara Municipal, com a devida divulgação dos respectivos relatórios de gestão, e encaminhamento para a Presidência da Câmara Municipal, observado o que dispõem os arts. 14, 15, 23 e 24 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

Parágrafo único:

Art. 6º. A Ouvidoria Parlamentar será composta por um Ouvidor-Geral e um Ouvidor-Substituto, sendo estes servidores efetivos ou comissionados, nomeados pelo presidente por meio de portaria.

Parágrafo primeiro - O Ouvidor-Substituto assumirá as funções do Ouvidor-Geral em seus impedimentos e ausências.

Parágrafo segundo - O gabinete da presidência prestará o auxílio de pessoal e material necessário ao funcionamento administrativo e operacional da Ouvidoria Parlamentar.

Parágrafo terceiro - Não poderá exercer 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:
  - a) por crime contra o Patrimônio;
  - b) por crime contra a Administração Pública;
  - c) por crime contra o Sistema Financeiro Nacional;
  - d) por prática de ato de improbidade administrativa.

Parágrafo quarto - O servidor que vier a ter, contra si, a aplicação de qualquer das penalidades previstas no parágrafo terceiro ficará automaticamente afastado da Ouvidoria.

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





Estado de Pernambuco

## CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE IGUARACY

CNPJ Nº 11.464.385/0001 - 64 - Rua Antônio Santana, 16 - Centro - Iguaracy - PE - Fone: (87) 3837-1144  
E-mail: [camaraiguaracy@gmail.com](mailto:camaraiguaracy@gmail.com) - Site: <http://www.camaraiguaracy.pe.gov.br/>

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.

Parágrafo primeiro - Os órgãos internos da Câmara Municipal terão prazo de até 20 (vinte) dias para responder às requisições e solicitações feitas pelo Ouvidor-Geral, prazo este que poderá ser prorrogado, a seu critério, em razão da complexidade do assunto.

Parágrafo segundo - O não cumprimento do prazo previsto no parágrafo primeiro deverá ser comunicado ao Presidente da Câmara Municipal, para tomar as devidas providências legais.

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

I. Exercer suas funções com independência e autonomia, visando garantir o direito de 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. Promover estudos e pesquisas objetivando o aprimoramento da prestação de serviços da Ouvidoria;

VII. Solicitar à Presidência da Câmara o encaminhamento de procedimentos às autoridades competentes;

VIII. Solicitar informações quanto ao andamento de procedimentos iniciados por ação da Ouvidoria;

IX. Incentivar e propiciar aos servidores da Ouvidoria oportunidades de capacitação e aperfeiçoamento de suas atividades;

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

XI. 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 o término 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 no endereço <http://www.iguaracy.pe.leg.br> contendo formulário específico para o registro de manifestações;

II. Serviço de atendimento pessoal de segunda-feira a sexta-feira das 08h as 12h;

III. Recebimento de manifestações por meio de e-mail [ouvidoria@iguaracy.pe.leg.br](mailto:ouvidoria@iguaracy.pe.leg.br) e pelo telefone (87) 3837-1144.

Parágrafo primeiro - A manifestação será dirigida à Ouvidoria Parlamentar e conterà a identificação do requerente.

Parágrafo segundo - A identificação do requerente não conterà exigências que inviabilizem sua manifestação.





Estado de Pernambuco

## CÂMARA MUNICIPAL DE VEREADORES DE IGUARACY

CNPJ Nº 11.464.385/0001 - 64 - Rua Antônio Santana, 16 - Centro - Iguaracy - PE - Fone: (87) 3837-1144  
E-mail: [camaraiguaracy@gmail.com](mailto:camaraiguaracy@gmail.com) - Site: <http://www.camaraiguaracy.pe.gov.br/>

Parágrafo terceiro - No caso de manifestação por meio eletrônico, prevista no inciso I e III, respeitada a legislação específica de sigilo e proteção de dados, poderá, a Ouvidoria Parlamentar, requerer meio de certificação da identidade do usuário.

Parágrafo quarto - Será permitido o recebimento de denúncias que comportem o sigilo do denunciante, devendo ser mantida, sob guarda e segredo do Ouvidor-Geral, as informações recebidas, cabendo, à Câmara, disponibilizar uma sala para o atendimento presencial.

Parágrafo quinto - Quando do recebimento da demanda, será gerado um número de protocolo a ser enviado para o cidadão para acompanhamento do processo de resposta.

Parágrafo sexto - É assegurado ao cidadão a complementação das informações, caso, ao seu juízo, sejam insuficientes.

Parágrafo sétimo - Quando a denúncia ou manifestação envolver a pessoa do próprio Ouvidor-Geral, deverá ser imediatamente acionado o Ouvidor-Substituto, que assumirá o caso.

Parágrafo oitavo - 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 31 de janeiro do ano subsequente.

Art. 10. A Ouvidoria Parlamentar receberá e registrará as manifestações anônimas 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 disponibilizada, 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, 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.

Art. 13. Subsidiariamente ao disposto nesta Resolução, serão observadas:

- 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;
- III. Regimento Interno da Câmara Municipal de Iguaracy;
- IV. Lei Orgânica do Município de Iguaracy.

Art. 14. As despesas decorrentes da execução desta Resolução correrão por conta de dotação orçamentária vigente da Câmara Municipal de Vereadores de Iguaracy, suplementadas se necessário.

Art. 15. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação, revogando as disposições em contrário.

Gabinete do Presidente, em 30 de agosto de 2022.

FRANCISCO TORRES MARTINS

Presidente



PORTAL DA TRANSPARENCIA  
<http://cloud.it-solucoes.int.br/transparenciaMunicipal/download/46-20220831091536.pdf>  
assinado por: idUser 83