



**Câmara Municipal de Bom Jesus da Penha - Bom Jesus da
Penha - MG**

Sistema de Apoio ao Processo Legislativo



000232

COMPROVANTE DE PROTOCOLO - Autenticação: 02025/09/01000232

Número / Ano	000232/2025
Data / Horário	01/09/2025 - 12:28:40
Assunto	Projeto de Resolução nº 02/2025 de autoria da Mesa Diretora que : "Institui , no âmbito da Câmara Municipal de Bom Jesus da Penha/MG, o regimento interno da Ouvidoria e dá outras providências".
Interessado	Francielly Moraes Pires-Presidente da Câmara; Sabrina dos Anjos Ribeiro-Vice-Presidente; Wanderson D'Ávila da Silva-1º Secretário; Valdirene Maria de Oliveira Vaz-2ª Secretária
Natureza	Administrativo
Tipo Documento	Projeto de Resolução
Número Páginas	5
Emitido por	admin



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JESUS DA PENHA
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 05.679.293/0001-07

PROJETO DE RESOLUÇÃO N.º 02, DE 29 DE AGOSTO DE 2025.

INSTITUI, NO ÂMBITO DA CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JESUS DA PENHA/MG, O REGIMENTO INTERNO DA OUVIDORIA E DÁ OUTRAS PROVIDÊNCIAS.

Os Membros da Mesa Diretora da Câmara Municipal de Bom Jesus da Penha, no uso de suas atribuições legais resolvem propor a presente 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 Bom Jesus da Penha/MG.

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) denúncias;



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JESUS DA PENHA
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 05.679.293/0001-07

- b) reclamações;
- c) sugestões;
- d) elogios
- e) *solicitação de providências;*

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 Bom Jesus da Penha;

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;



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JESUS DA PENHA
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 05.679.293/0001-07

CAPÍTULO V
DA ORGANIZAÇÃO ADMINISTRATIVA

Art. 7º A Ouvidoria, órgão estruturado como unidade administrativa, está diretamente subordinada à Presidência da Câmara.

Art. 8º A Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal será composta por um servidor de cargo em comissão para o desempenho da função, bem como seu substituto legal para os casos de impedimento do titular.

§ 1º 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.

§ 2º Será concedida a função gratificada no percentual de 10% (dez por cento) sobre a remuneração do servidor designado para a função de Ouvidor em casos de impedimento do titular.

§ 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 do Poder Legislativo Municipal utilizará os seguintes canais para recebimento das manifestações:

- I – Pessoalmente;
- II – Internet, através do site oficial da Câmara Municipal
- III – Cartas;
- IV – Telefone institucional;

Art. 10. A Ouvidoria deverá garantir a todos os demandantes, caráter de sigilo, discrição e de fidedignidade ao que lhe for transmitido, devendo ser observada a Lei Geral de Proteção de Dados – Lei nº 13.709/2018.



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JESUS DA PENHA
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 05.679.293/0001-07

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;

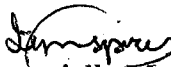
II – Prazo para os setores darem retorno à Ouvidoria será de 05 (cinco) dias.

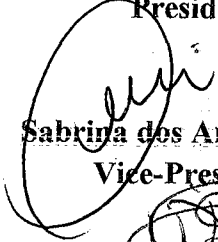
CAPÍTULO VII
DAS OMISSÕES

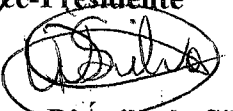
Art. 13. Os casos omissos no presente regimento interno serão dirimidos pela Mesa Diretora, observada a legislação aplicável, por meio de portaria.

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

Bom Jesus da Penha (MG), em 29 de agosto de 2025.


Francielly Moraes Pires
Presidente


Sabrina dos Anjos Ribeiro
Vice-Presidente


Wanderson D'Ávila da Silva
1º Secretário


Valdirene Maria de Oliveira Vaz
2ª Secretária



CÂMARA MUNICIPAL DE BOM JESUS DA PENHA
ESTADO DE MINAS GERAIS
CNPJ 05.679.293/0001-07

Bom Jesus da Penha (MG), em 29 de agosto de 2025.

Exposição de Motivos ao Projeto de Resolução n.º 02, de 10 de junho de 2025, que: Institui, no âmbito da Câmara Municipal de Bom Jesus da Penha/MG, o Regimento Interno da ouvidoria e dá outras providências.

Prezados colegas vereadores:

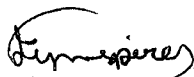
Encaminhamos ao Plenário da Câmara Municipal, o Projeto de Resolução n.º 02/2025, que dispõe sobre a Instituição do Regimento Interno da Ouvidoria do Poder Legislativo Municipal de Bom Jesus da Penha/MG.

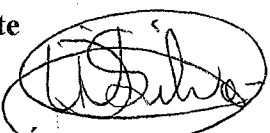
O presente Projeto de Resolução a importância de estabelecer diretrizes claras para o funcionamento da ouvidoria, garantindo transparência, eficiência e efetividade no atendimento às demandas dos cidadãos ou usuários.

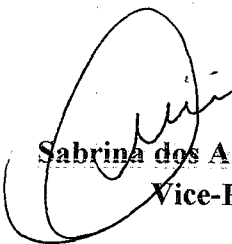
Além disso, reforça o compromisso do Poder Legislativo Municipal bem como da Ouvidoria com a ética, a responsabilidade e a melhoria contínua dos serviços prestados. Essa regulamentação ajuda a padronizar procedimentos, definir competências e assegurar que as ações da ouvidoria estejam alinhadas às normas e aos objetivos institucionais, promovendo maior confiança e credibilidade na gestão pública ou organizacional.

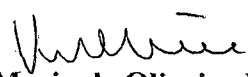
Sendo o que temos para o momento, submetemos ao Egrégio Plenário a apreciação do presente Projeto de Resolução, para o qual esperamos aprovação.

Cordialmente,


Francielly Moraes Pires
Presidente


Wanderson D'Ávila da Silva
1º Secretário


Sabrina dos Anjos Ribeiro
Vice-Presidente


Valdirene Maria de Oliveira Vaz
2ª Secretária