



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

Sistema de Apoio ao Processo Legislativo



000287

COMPROVANTE DE PROTOCOLO - Autenticação: 02025/09/17000287

Número / Ano	000287/2025
Data / Horário	17/09/2025 - 16:15:39
Assunto	Resolução nº 214/2025 "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 ; Wanderson D' Ávila da Silva - Primeiro Secretário
Natureza	Administrativo
Tipo Documento	Resolução
Número Páginas	4
Emitido por	admin



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

RESOLUÇÃO N° 214 DE 17 DE SETEMBRO DE 2025

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

A Mesa Diretora da Câmara Municipal de Bom Jesus da Penha, no uso das atribuições que lhes são conferidas por Lei, com base no art. 17, III e art. 89 do Regimento Interno, faz saber que a Câmara Municipal aprovou e eu promulgo 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 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:

Rua Prefeito João Silva, n.º 610 A, Nossa Senhora Aparecida, CEP 37.948-000 Tel.: (35) 35631426 –Bom Jesus da Penha/MG.



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

I – receber e examinar:

- a) denúncias;
- 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

Rua Prefeito João Silva, n.º 610 A, Nossa Senhora Aparecida, CEP 37.948-000 Tel.: (35) 35631426 -Bom Jesus da Penha/MG.



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

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 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

Rua Prefeito João Silva, n.º 610 A, Nossa Senhora Aparecida, CEP 37.948-000 Tel.: (35)
35631426 –Bom Jesus da Penha/MG.



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

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.

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, 17 de setembro de 2025.

Francielly Moraes Pires
Presidente

Câmara Municipal de Bom Jesus da Penha
Estado de Minas Gerais
Certifico que o presente ato foi publicado
através do painel sede da Câmara e da
Prefeitura nesta data.
Bom Jesus da Penha 17/09/2025

Wanderson D'Ávila da Silva
Primeiro Secretário

Rua Prefeito João Silva, n.º 610 A, Nossa Senhora Aparecida, CEP 37.948-000 Tel.: (35)
35631426 –Bom Jesus da Penha/MG.