



CÂMARA MUNICIPAL DE MONTANHA

PROJETO DE RESOLUÇÃO Nº ____, DE 2025.

Institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Montanha/ES, dispõe sobre o recebimento, a análise e o encaminhamento de manifestações dos usuários de serviços públicos legislativos, nos termos da Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, e dá outras providências.

CAPÍTULO I DISPOSIÇÕES PRELIMINARES

Art. 1º Esta Resolução institui a Ouvidoria da Câmara Municipal de Montanha/ES e disciplina o recebimento, a análise e o encaminhamento de manifestações dos cidadãos e dos usuários de serviços públicos prestados pelo Poder Legislativo Municipal, em conformidade com a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, com a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, e com a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.

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

I – manifestação: reclamação, denúncia, sugestão, elogio ou solicitação apresentada por qualquer pessoa, física ou jurídica, que se relacione com a prestação de serviços públicos ou com a conduta de agentes públicos no âmbito da Câmara Municipal;

II – reclamação: demonstração de insatisfação relativa à prestação de serviço público ou à conduta de agente público no exercício de cargo ou função pública;

III – denúncia: comunicação de prática de ato ilícito, de omissão ou de conduta incompatível com o interesse público, cuja solução dependa de atuação dos órgãos apuratórios competentes;

IV – sugestão: proposição de ideia ou formulação de proposta de aprimoramento de políticas, de serviços públicos ou de procedimentos administrativos;

V – elogio: manifestação de reconhecimento ou satisfação sobre serviço público prestado ou conduta de agente público;

VI – solicitação: requerimento de adoção de providência por parte da Câmara Municipal.

Art. 3º A atuação da Ouvidoria será orientada pelos seguintes princípios e diretrizes:

I – transparência e publicidade das informações de interesse público;

II – celeridade e eficiência no tratamento das manifestações;

III – acessibilidade e simplicidade dos canais de atendimento;



CÂMARA MUNICIPAL DE MONTANHA

IV – proteção da identidade do manifestante, quando solicitada;

V – imparcialidade e independência funcional do Ouvidor;

VI – participação social e controle da administração pública;

VII – observância da Lei Federal nº 13.709, de 2018, no tratamento de dados pessoais dos manifestantes.

CAPÍTULO II DA OUVIDORIA

Art. 4º Fica instituída a Ouvidoria da Câmara Municipal de Montanha/ES, órgão de controle social e de mediação entre o cidadão e o Poder Legislativo Municipal, vinculada administrativamente à Mesa Diretora.

Parágrafo único. A Ouvidoria atuará com autonomia e independência no exercício de suas atribuições, sendo vedada qualquer interferência que comprometa a imparcialidade de suas manifestações e recomendações.

Art. 5º Compete à Ouvidoria:

I – receber, registrar, classificar e encaminhar as manifestações dos cidadãos aos órgãos e setores competentes da Câmara Municipal;

II – acompanhar o tratamento e a conclusão das manifestações encaminhadas, assegurando o cumprimento dos prazos estabelecidos;

III – promover a mediação e a conciliação entre o cidadão e os órgãos da Câmara Municipal;

IV – propor à Mesa Diretora medidas de aprimoramento dos serviços prestados e de prevenção de irregularidades, com base nas manifestações recebidas;

V – produzir e divulgar relatório de gestão, contendo estatísticas das manifestações recebidas, dos prazos de resposta e das providências adotadas;

VI – contribuir para a disseminação das formas de participação popular no acompanhamento da atividade legislativa;

VII – articular-se com o Serviço de Informação ao Cidadão instituído pela resolução que regulamenta o acesso à informação no âmbito desta Câmara Municipal, para fins de encaminhamento adequado das manifestações que configurem pedido de acesso à informação.

Art. 6º A Ouvidoria disponibilizará os seguintes canais de atendimento:

I – formulário eletrônico no sítio oficial da Câmara Municipal, em seção específica denominada "Ouvidoria";

II – atendimento presencial na sede da Câmara Municipal, em local identificado e acessível;



CÂMARA MUNICIPAL DE MONTANHA

III – endereço de correio eletrônico institucional, sob domínio próprio registrado;

IV – correspondência postal dirigida à Ouvidoria da Câmara Municipal;

V – atendimento telefônico, durante o horário de expediente.

§ 1º É vedado restringir o acesso do cidadão à Ouvidoria, exigir identificação nas hipóteses de denúncia ou condicionar o atendimento a formalidades não previstas nesta Resolução.

§ 2º Os canais de atendimento observarão as normas de acessibilidade previstas na Lei Federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015.

CAPÍTULO III DO OUVIDOR

Art. 7º O Ouvidor será designado pelo Presidente da Câmara Municipal, após deliberação da Mesa Diretora, dentre servidores do quadro efetivo ou, na ausência de candidatos habilitados, dentre profissionais de notória capacidade, para mandato de dois anos, permitida uma recondução.

§ 1º O Ouvidor deverá possuir, no mínimo, formação de nível superior, reputação ilibada e conhecimento sobre os direitos do cidadão, a legislação de acesso à informação e a proteção de dados pessoais.

§ 2º O Ouvidor não será destituído antes do término do mandato, salvo por decisão fundamentada da Mesa Diretora, assegurado o contraditório.

§ 3º O exercício das atribuições de Ouvidor não dispensa o servidor designado das demais funções a ele inerentes, devendo ser-lhe asseguradas condições adequadas e tempo necessário ao desempenho do encargo.

Art. 8º Compete ao Ouvidor:

I – dirigir e supervisionar as atividades da Ouvidoria;

II – responder às manifestações ou encaminhá-las aos setores competentes, acompanhando os prazos de resposta;

III – recomendar à Mesa Diretora a adoção de providências quando identificar reiteração de reclamações sobre o mesmo serviço ou setor;

IV – elaborar o relatório semestral de gestão de que trata o art. 16 desta Resolução;

V – representar a Ouvidoria perante os órgãos de controle externo, o Ministério Público e a sociedade civil;

VI – zelar pelo sigilo das informações pessoais dos manifestantes e pelo tratamento adequado de dados pessoais sensíveis, nos termos da Lei Federal nº 13.709, de 2018.



CÂMARA MUNICIPAL DE MONTANHA

Art. 9º É vedado ao Ouvidor:

- I** – exercer atividade político-partidária durante o mandato;
- II** – revelar a identidade de manifestante que tenha solicitado sigilo ou que tenha apresentado denúncia;
- III** – utilizar informações obtidas no exercício da função para fins estranhos às suas atribuições.

CAPÍTULO IV DAS MANIFESTAÇÕES

Art. 10. Qualquer pessoa, física ou jurídica, poderá apresentar manifestação à Ouvidoria, independentemente de comprovação de interesse.

Art. 11. A manifestação conterà, quando possível:

- I** – identificação do manifestante, com nome, documento de identificação e meio de contato para resposta;
- II** – descrição objetiva do fato, da reclamação, da sugestão, do elogio ou da solicitação;
- III** – indicação de elementos que permitam a verificação dos fatos narrados, quando se tratar de denúncia.

§ 1º A identificação do manifestante é facultativa nas denúncias, sendo assegurado o recebimento e o processamento da manifestação anônima, desde que contenha elementos mínimos de verificação.

§ 2º O manifestante identificado poderá solicitar tratamento sigiloso quanto à sua identidade, hipótese em que a Ouvidoria adotará as providências necessárias para preservá-la.

§ 3º Manifestações apresentadas com indícios de má-fé, ofensas pessoais ou conteúdo manifestamente improcedente poderão ser arquivadas pelo Ouvidor, mediante despacho fundamentado.

CAPÍTULO V DO PROCEDIMENTO

Art. 12. A manifestação será registrada pela Ouvidoria em sistema próprio, atribuindo-lhe número de protocolo, que será comunicado ao manifestante identificado no ato do recebimento.

Art. 13. A Ouvidoria classificará a manifestação e a encaminhará ao órgão ou setor competente para análise e resposta, no prazo de cinco dias úteis contados do recebimento.

Parágrafo único. Quando a manifestação configurar pedido de acesso à informação, nos termos da Lei Federal nº 12.527, de 2011, a Ouvidoria a encaminhará ao Serviço de Informação ao Cidadão, comunicando o manifestante.



CÂMARA MUNICIPAL DE MONTANHA

Art. 14. O órgão ou setor destinatário deverá responder à Ouvidoria no prazo de vinte dias, contados do recebimento da manifestação encaminhada, prorrogáveis por igual período mediante justificativa expressa.

Art. 15. A Ouvidoria encaminhará a resposta ao manifestante no prazo total de trinta dias, contados do registro da manifestação, prorrogáveis por mais trinta dias mediante justificativa fundamentada, nos termos do art. 16 da Lei Federal nº 13.460, de 2017.

§ 1º A resposta conterà informação objetiva sobre o fato apontado, a providência adotada ou, quando for o caso, a justificativa para o não acolhimento da manifestação.

§ 2º O manifestante que discordar da resposta poderá solicitar, uma única vez, a reanálise da manifestação, que será apreciada pelo Ouvidor no prazo de quinze dias.

Art. 16. Quando a manifestação envolver indício de irregularidade administrativa, o Ouvidor comunicará o fato à Mesa Diretora e, conforme o caso, ao órgão de Controle Interno, ao Tribunal de Contas do Estado ou ao Ministério Público, assegurado o sigilo da identidade do manifestante.

CAPÍTULO VI DA CARTA DE SERVIÇOS AO USUÁRIO

Art. 17. A Câmara Municipal publicará e manterá atualizada, em seu sítio eletrônico oficial, Carta de Serviços ao Usuário, nos termos do art. 7º da Lei Federal nº 13.460, de 2017, contendo, no mínimo:

- I – relação dos serviços prestados ao cidadão pelo Poder Legislativo Municipal;
- II – requisitos, documentos e informações necessários para acessar cada serviço;
- III – principais etapas para o processamento do serviço;
- IV – prazos para a prestação do serviço;
- V – formas de prestação do serviço, incluindo os canais presenciais e eletrônicos;
- VI – canais de atendimento da Ouvidoria e do Serviço de Informação ao Cidadão.

CAPÍTULO VII DA TRANSPARÊNCIA E PRESTAÇÃO DE CONTAS

Art. 18. O Ouvidor elaborará relatório semestral de gestão, a ser encaminhado à Mesa Diretora e publicado no sítio eletrônico oficial da Câmara Municipal, contendo, no mínimo:

- I – número de manifestações recebidas, classificadas por tipo;
- II – canais de atendimento mais utilizados;



CÂMARA MUNICIPAL DE MONTANHA

III – órgãos e setores mais demandados;

IV – tempo médio de resposta;

V – percentual de manifestações respondidas dentro do prazo;

VI – principais temas das manifestações;

VII – providências e recomendações adotadas;

VIII – avaliação dos serviços prestados, quando disponível.

Parágrafo único. O relatório não conterá dados que permitam a identificação dos manifestantes.

Art. 19. As estatísticas da Ouvidoria serão publicadas em formato aberto e legível por máquina, nos termos do art. 8º, incisos III e IV, da resolução que regulamenta o acesso à informação no âmbito desta Câmara Municipal.

CAPÍTULO VIII DISPOSIÇÕES FINAIS

Art. 20. A Ouvidoria articular-se-á com o Serviço de Informação ao Cidadão, com o Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais e com o órgão de Controle Interno da Câmara Municipal, visando ao atendimento integrado ao cidadão e à eficiência administrativa.

Art. 21. Os dados pessoais dos manifestantes serão tratados em conformidade com a Lei Federal nº 13.709, de 2018, sendo vedado o compartilhamento de informações pessoais com terceiros, salvo nas hipóteses previstas em lei ou mediante consentimento do titular.

Parágrafo único. Os dados coletados pela Ouvidoria serão utilizados exclusivamente para as finalidades previstas nesta Resolução, observados os prazos de retenção definidos pelo Encarregado pelo Tratamento de Dados Pessoais.

Art. 22. Aplicam-se subsidiariamente a esta Resolução, no que couber, a Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017, a Lei Federal nº 12.527, de 18 de novembro de 2011, a Lei Federal nº 13.709, de 14 de agosto de 2018, a Lei Federal nº 14.129, de 29 de março de 2021, e a legislação municipal pertinente.

Art. 23. A Mesa Diretora editará, no prazo de noventa dias contados da publicação desta Resolução, ato regulamentando o funcionamento da Ouvidoria e os procedimentos operacionais do sistema de registro de manifestações.

Art. 24. Esta Resolução entra em vigor na data de sua publicação.

Montanha, 11 de maio de 2026.



CÂMARA MUNICIPAL DE MONTANHA

ADVALDO RODRIGUES DE SOUZA
Presidente

MARIA DE FÁTIMA BARROS PANCIERI
Vice-Presidente

MOYSÉS GIOVANI MARQUIORI
Secretário

JUSTIFICATIVA

I — Introdução

O presente Projeto de Resolução propõe a criação da Ouvidoria da Câmara Municipal de Montanha/ES, canal permanente de diálogo entre o Poder Legislativo e a sociedade, por meio do qual o cidadão poderá apresentar reclamações, denúncias, sugestões, elogios e solicitações sobre os serviços prestados e sobre a conduta de agentes públicos.

A iniciativa insere-se no esforço mais amplo de modernização institucional da Câmara, iniciado com a regulamentação do acesso à informação (resolução de acesso à informação) e com a adequação à Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais, e completa o tripé de participação e controle social: transparência ativa (LAI), proteção de dados (LGPD) e escuta qualificada do cidadão (Ouvidoria).

II — Fundamento legal

A Lei Federal nº 13.460, de 26 de junho de 2017 — Código de Defesa do Usuário de Serviços Públicos —, aplica-se a todos os Poderes e entes federativos e determina, em seu art. 13, a existência de ouvidorias em cada órgão como instrumento de controle social e de participação do usuário. A mesma lei disciplina os tipos de manifestação (art. 2º), os direitos do usuário (art. 6º), a carta de serviços (art. 7º), os prazos de resposta (art. 16) e o relatório de gestão (art. 17).

Além da Lei nº 13.460/2017, o projeto harmoniza-se com a Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação), com a Lei nº 13.709/2018 (Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais) e com a Lei nº 14.129/2021 (Lei de Governo Digital), conformando um marco normativo integrado de transparência, participação e proteção de dados no âmbito do Legislativo Municipal.

III — Diagnóstico atual

A Câmara Municipal de Montanha não dispõe, atualmente, de ouvidoria institucionalizada nem de canal formal para recebimento de manifestações dos cidadãos fora do mecanismo de acesso à informação (SIC). Reclamações, sugestões e denúncias são recebidas, quando ocorrem, de maneira informal — em conversas presenciais, mensagens pessoais de WhatsApp ou ligações telefônicas a vereadores —, sem registro, sem controle de prazo e sem prestação de contas quanto ao encaminhamento dado.



CÂMARA MUNICIPAL DE MONTANHA

Essa ausência de canal formal tem três consequências. Primeira: o cidadão não sabe a quem se dirigir e não tem garantia de resposta. Segunda: a administração da Câmara perde uma fonte valiosa de diagnóstico sobre a qualidade de seus serviços. Terceira: o município descumpre o art. 13 da Lei nº 13.460/2017, que determina a existência de ouvidoria em cada órgão.

IV — Objetivos do projeto

O projeto tem quatro objetivos principais. O primeiro é criar um canal formal, acessível e multicanal (presencial, eletrônico, telefônico, postal) para que o cidadão se manifeste sobre os serviços da Câmara. O segundo é estabelecer prazos e procedimentos claros para o tratamento das manifestações, com responsabilização pelo descumprimento. O terceiro é instituir a figura do Ouvidor, com garantias de independência e mandato, para assegurar a imparcialidade no tratamento das manifestações. O quarto é produzir, semestralmente, relatórios de gestão que permitam à Mesa Diretora e à sociedade avaliar a qualidade dos serviços e identificar pontos de melhoria.

V — Estrutura do projeto

O projeto é composto de 24 artigos distribuídos em oito capítulos. O Capítulo I traz as disposições preliminares, com o objeto, as definições e os princípios orientadores. O Capítulo II cria a Ouvidoria, fixa suas competências e define os canais de atendimento. O Capítulo III disciplina o Ouvidor — designação, mandato, garantias e vedações. O Capítulo IV regula os tipos de manifestação, incluindo a possibilidade de denúncia anônima. O Capítulo V trata do procedimento de recebimento, encaminhamento, resposta e reanálise, com prazos alinhados aos da Lei nº 13.460/2017. O Capítulo VI institui a Carta de Serviços ao Usuário. O Capítulo VII trata da transparência e prestação de contas, com relatórios semestrais e publicação de dados em formato aberto. O Capítulo VIII reúne as disposições finais, incluindo articulação com o SIC e com o Encarregado de Dados, proteção de dados pessoais dos manifestantes e prazo para regulamentação.

VI — Impacto orçamentário e viabilidade

O projeto não gera impacto orçamentário significativo. O Ouvidor será designado dentre os servidores existentes, sem criação de cargo ou gratificação específica. O sistema de registro de manifestações pode ser implementado por meio de ferramenta gratuita de formulário eletrônico (extensão do sítio oficial), sem necessidade de aquisição de software. O atendimento presencial será realizado nas dependências da própria sede da Câmara, em espaço compartilhado com o SIC.

VII — Conclusão

A instituição da Ouvidoria é, ao mesmo tempo, uma obrigação legal decorrente da Lei nº 13.460/2017 e uma oportunidade de aprimorar a relação entre a Câmara Municipal e os cidadãos de Montanha. O projeto foi desenhado para ser proporcional ao porte do órgão, sem burocracia excessiva, e para se integrar harmonicamente às demais normas de transparência e proteção de dados já aprovadas por esta Casa. A expectativa é que a Ouvidoria funcione como ponte de confiança entre o Legislativo e a comunidade, contribuindo para a melhoria contínua dos serviços públicos prestados.